promotion terminologie
droits linguistiques
francisation
recherche
services en ligne

Office québécois de la langue française
Rapport annuel de gestion 2004-2005

Québec

Rapport annuel de gestion 2004-2005
OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

2007-03918/

Le contenu de cette publication a été rédigé par l'Office québécois de la langue française.

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : (514) 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : (514) 873-3488
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : **info@oqlf.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-44903-7
ISSN : 1708-2455

© Gouvernement du Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005. Ce document décrit le contexte de fonctionnement de l'organisme et rend compte des résultats atteints en regard des objectifs fixés.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications,

Line BEAUCHAMP
Québec, octobre 2005

Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,

France Boucher
Montréal, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la présidente-directrice générale IX
Rapport de la vérification interne X
Rapport des membres de l'Office XI

Première partie
L'Office québécois de la langue française
Mission 1
Contextes 1
Clientèles, mandats et axes d'intervention 2
Services, outils et publications 2
Organisation 3
Corps administratif 3
Direction de la francisation 3
Direction des services linguistiques 3
Direction du traitement des plaintes 3
Direction de l'information et de l'administration 4
Ressources humaines 4
Développement des ressources humaines 5
Dotation et mobilité 5
Embauche et représentativité 5
Relève 7
Programme d'aide aux employés 7
Relations de travail 7
Santé et sécurité au travail 7
Ressources financières et matérielles 8
Ressources financières 8
Ressources matérielles 8
Organigramme 8
Ressources informationnelles 9
Technologies de l'information 9
Ressources documentaires 10

Deuxième partie
Cadre de gestion
Philosophie de gestion 11
Principes 11
Éléments constitutifs 11
Déclaration de valeurs 12
Orientations stratégiques 13
Suivi de gestion 13
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 14

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Orientation stratégique 1 16
Objectif 1 18
Objectif 2 19
Objectif 3 20
Objectif 4 21
Orientation stratégique 2 21
Objectif 5 22
Objectif 6 22
Objectif 7 23
Objectif 8 23
Objectif 9 23
Objectif 10 24
Objectif 11 25
Objectif 12 25
Orientation stratégique 3 26
Objectif 13 26
Objectif 14 27
Objectif 15 28
Orientation stratégique 4 28
Objectif 16 28
Objectif 17 31

Quatrième partie

Résultats obtenus en regard d'objectifs complémentaires inscrits au Plan d'action annuel 2004-2005 32

Cinquième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens 35

Sixième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 38
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 39
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 40
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information 41
Politique linguistique de l'Office québécois de la langue française 42

Annexe

Organigramme 43

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.
Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables.

La présidente-directrice générale,

France Boucher
Montréal, octobre 2005

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame France Boucher
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qu'a reçu la Direction de la recherche et de la vérification interne de l'Office québécois de la langue française, nous nous sommes assuré que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2005 soit validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les résultats présentés par rapport aux objectifs du plan stratégique 2001-2004 sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, nos salutations distinguées.

Le directeur de la recherche et de la vérification interne,

Pierre Bouchard
Montréal, octobre 2005

RAPPORT DES MEMBRES DE L'OFFICE

Le rapport annuel de gestion 2004-2005 met, à nouveau, en évidence les réalisations de l'Office québécois de la langue française en matière de francisation, mais précise aussi le travail qui reste à faire dans ce domaine.

L'Office remplit son mandat de francisation dans un environnement où, malgré des gains importants réalisés par le français, la pression de l'anglais se fait constamment sentir. Cette observation générale découle en très grande partie du suivi de la situation linguistique que l'Office doit assurer. À cet égard, il a produit, au cours de l'exercice 2004-2005, un premier fascicule d'indicateurs qui porte sur *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001*. Plusieurs constats décrivant la vitalité des langues en contact sur le territoire québécois ont ainsi pu être faits. Il importe de souligner, entre autres, que le français a enregistré des gains encourageants au cours de la dernière décennie. En 2001, les deux tiers des personnes de langue maternelle anglaise et presque les trois quarts des personnes de langue maternelle autre que française et anglaise affirmaient connaître le français[1] et près de neuf Québécois sur dix parlaient le français, seul ou avec d'autres langues, à la maison[2]. Signalons aussi que la force d'attraction du français comme langue le plus souvent parlée au foyer relativement à celle de l'anglais est passée chez les personnes de langue maternelle tierce de 35,8 % en 1991 à 45,7 % en 2001. Malgré cette avancée continue du français, l'anglais conserve toujours un pouvoir d'attraction élevé auprès des personnes de langue maternelle tierce (en 2001, 54,3 % choisissaient l'anglais par rapport à 45,7 % le français). Pour sa part, la situation de Montréal se démarque en raison de la concentration de la population de langue maternelle anglaise ou tierce qui s'y retrouve. En effet, dans la région métropolitaine de Montréal, plus d'une personne sur quatre utilise l'anglais au foyer, alors que dans l'île de Montréal, c'est plutôt le fait de plus d'une personne sur trois. Une telle situation n'est pas sans affecter la langue de travail utilisée sur ces territoires, ce dont il sera question dans le deuxième fascicule à venir.

Les travaux réalisés sur la langue de travail confirment, en effet, les précédents constats. Il en ressort que la grande majorité des entreprises ont le français comme principale langue de travail, mais aussi que l'anglais y exerce une forte pression. Cette dernière résulte des profils linguistiques (langue maternelle des propriétaires, des membres des conseils d'administration et des cadres) et organisationnels (rayonnement géographique des sièges sociaux, maisons mères et filiales) de ces entreprises, du recours important à de l'équipement ou à des technologies provenant de pays anglophones, ainsi que d'une clientèle et de fournisseurs non québécois qui imposent plus ou moins directement leur exigence de l'anglais.

[1] Les données officielles de Statistique Canada ont été retenues pour ces estimations. Précisons que les données du recensement, comme dans toutes enquêtes, comportent des imperfections plus ou moins quantifiables résultant de l'instrument de collecte (ex. : modifications apportées au questionnaire), de la collecte elle-même (ex. : sous-dénombrement de certaines populations) et du traitement des données recueillies.

[2] La ou les langues parlées à la maison ont été retenues, du fait qu'elles jouent un rôle important dans l'évolution à long terme des groupes linguistiques, surtout si on examine l'attrait du français ou de l'anglais sur les immigrants. Elles constituent un indicateur classique recueilli par Statistique Canada depuis trente-cinq ans afin de caractériser les comportements linguistiques de la population.

Les données recueillies par Statistique Canada en 2001 montrent aussi que l'utilisation du français (ou de l'anglais) par les travailleurs est en partie fonction du lieu de travail. En effet, le français est la principale langue de travail de la très grande majorité des personnes travaillant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (92,8 %), alors que dans la région métropolitaine et dans l'île, seulement 72,4 % et 64,8 % utilisent principalement le français. Le fait d'occuper un emploi dans l'île de Montréal a une incidence sur l'utilisation de l'anglais au travail, et cela est perceptible notamment chez les résidents de la couronne qui travaillent dans l'île, 59,3 % utilisant l'anglais au travail à un degré ou à un autre, comparativement à 37,3 % chez ceux qui résident et travaillent dans la couronne. Cependant, la langue de travail dépend aussi des caractéristiques individuelles des travailleurs. De façon générale, il ressort, en effet, que les travailleurs de langue maternelle française ainsi que ceux de langue maternelle anglaise travaillent principalement dans leur langue, alors que le groupe de langue maternelle tierce est partagé entre le français et l'anglais, et ce, avec plus d'acuité dans l'île de Montréal.

L'Office a aussi mené des travaux sur la qualité du français. S'ils font état de progrès, ils montrent aussi qu'il y a encore à faire et que l'actualisation des outils terminolinguistiques demeure nécessaire. En effet, que ce soit chez les lecteurs de bulletins d'information diffusés à la radio québécoise, chez les animateurs et les lecteurs de bulletins d'information à la télévision, chez les futurs enseignants au secondaire, chez les élèves du secondaire et chez les cégépiens, on constate qu'il faut accroître la maîtrise du français.

Au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office québécois de la langue française s'est, de plus, employé à assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration (Orientation 1). Les investissements consentis ont produit les effets escomptés. Le taux de certification des entreprises a atteint un sommet de 80 % et celui des organismes de l'Administration est demeuré inchangé à 90 %. Le taux d'activité des comités de francisation, grâce à des travaux visant leur redynamisation, a fait un bond appréciable passant d'environ 27 % en 2002 à 41 % aujourd'hui. Quant au réexamen des ententes particulières, il a entraîné l'annulation ou le renouvellement de 30 % des 155 ententes existantes.

Par ailleurs, la francisation des technologies de l'information, en particulier des logiciels, constitue toujours un des points névralgiques de la plupart des programmes de francisation des entreprises et nécessite beaucoup de vigilance de la part de l'Office, sans que la partie soit nécessairement gagnée. En effet, 95 % des 218 nouveaux programmes approuvés en 2004-2005 comportaient des mesures de francisation des logiciels, soit une augmentation de plus de 10 % par rapport à l'exercice précédent. C'est donc dire que les entreprises n'adoptent pas spontanément la version française des logiciels, même si l'offre de produits dans cette langue sur le marché est aujourd'hui très diversifiée, et que l'Office doit continuer à intervenir sur cette question.

L'Office a aussi modifié son approche de francisation, en adoptant une stratégie d'intervention à la source dans différents secteurs ou domaines (secteurs de l'automobile et du camion, réseau de la santé, technologies de l'information) et en ciblant quelques projets particuliers relatifs à la langue du commerce et des affaires, notamment en ce qui a trait aux jeux vidéo et aux appareils électroménagers. Cette stratégie et ces projets particuliers ont eu un effet multiplicateur plus grand sur la francisation que les interventions au cas par cas, et l'Office compte bien continuer dans cette voie dans la mesure de ses ressources.

En regard de l'orientation retenue de contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec, l'Office québécois de la langue française a choisi au début du troisième millénaire la filière Internet pour diffuser ses produits terminologiques et linguistiques, et ce choix apparaît toujours aussi judicieux. *Le*

grand dictionnaire terminologique (GDT) dans Internet n'a cessé de croître en notoriété, le nombre de recherches passant de presque 18 millions en 2001-2002, à plus de 56 millions en 2004-2005. Il lui semble dès lors de plus en plus important d'améliorer ce produit, notamment en développant une plateforme multilingue qui lui permettra, en partenariat avec différents gouvernements et partenaires étrangers, d'ajouter des termes en d'autres langues que le français et l'anglais.

La Banque de dépannage linguistique (BDL), bien que développée récemment, connaît aussi un très grand succès, et ce succès croît au fil des mois. En effet, au cours de son premier exercice complet d'existence, les internautes l'ont consultée à plus de 818 380 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation.

Outre ces deux produits en ligne, l'Office offre aussi aux internautes la possibilité de consulter à partir de son portail un nombre toujours croissant d'autres ressources documentaires, terminologiques et linguistiques, qu'elles aient été réalisées à l'Office ou ailleurs. L'intérêt pour ce portail se maintient : 170 000 visites en moyenne par mois. Enfin, les travaux de l'Office relatifs à son produit vedette *Le français au bureau* arriveront bientôt à terme : sa publication très attendue est prévue pour le prochain exercice.

L'orientation visant à assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services a aussi passablement occupé le personnel de l'Office. Le traitement des plaintes pour non-respect de la loi s'est en effet quelque peu alourdi au cours de l'exercice. L'Office a reçu, au cours de l'exercice, 3573 plaintes et a fermé 3878 dossiers. Dans ce contexte, l'Office travaille à la modernisation des processus de traitement des plaintes, dans le but de les simplifier et d'en réduire les délais.

Enfin, l'Office organisait, en mars dernier, sa neuvième Francofête. Il a ainsi pu souligner les réalisations exemplaires de personnes et de groupes qui ont contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans les différents milieux, notamment en remettant les Mérites du français au travail, dans le commerce et pour les nouveaux arrivants, les Mérites du français dans les technologies de l'information et le prix Camille-Laurin.

Les résultats atteints au cours des derniers exercices, dont l'Office est en droit d'être fier, n'ont cependant pas permis de généraliser pleinement l'utilisation du français au Québec. L'Office doit encore renforcer le français comme langue du travail, en faisant progresser la francisation des milieux de travail non certifiés, en réexaminant l'ensemble des ententes particulières qui visent certains sièges d'entreprises et centres de recherche et en redynamisant les comités de francisation. Et il en est de même pour la langue du commerce et des affaires, puisqu'il compte avoir recours à des projets d'intervention ciblés (jeux vidéo, produits électriques, électroménagers et autres) pour résoudre les problèmes de francisation qui empêchent les consommateurs québécois d'avoir accès à des produits et à des services en français et pour s'assurer que les plaintes pour non-respect de la loi seront réglées dans un délai raisonnable sans devoir recourir au Procureur général. Il appartient également à l'Office de valoriser et de généraliser une langue de qualité, en mettant son expertise terminologique et linguistique à la disposition de la population, que ce soit par l'entremise de son *Grand dictionnaire terminologique*, de sa Banque de dépannage linguistique ou de ses différents services d'assistance terminologique et linguistique, et en sensibilisant la population à l'importance de la qualité de la langue, et ce, plus particulièrement en faisant connaître les bons usages et les particularités du français standard au Québec. Enfin, il lui faut consolider la politique linguistique du Québec en célébrant la vitalité de la langue française par l'attribution de Mérites ou de prix particuliers, en favorisant la participation du grand public à la célébration du français, en assurant le suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise et en éta-

blissant des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise. Voilà brièvement tracé, selon le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008, le programme de travail que l'Office entend réaliser au cours des trois prochains exercices.

C'est dans un tel contexte que l'Office remplit son mandat et s'efforce, par différents moyens, d'aider et d'accompagner les entreprises, les organismes de l'Administration, les travailleurs, les consommateurs et la population en général à faire des affaires, à travailler et à vivre en français au Québec et qu'il entend continuer de s'y appliquer.

En terminant, il nous importe de souligner que, pour les réalisations dont nous venons de faire état, nous sommes redevables à l'ensemble du personnel de l'organisme, qui a mis quotidiennement ses compétences au service de la promotion du français.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises, d'assurer le respect de la loi, de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre.

En vertu de la Charte, il a la responsabilité de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il doit aussi prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la promotion du français et aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suivre l'application. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir des observations et des suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français ainsi que des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions et en assurer la diffusion. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi.

Les autres responsabilités de l'Office consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats ou candidates à l'admission aux ordres professionnels, à exercer sur demande un rôle de médiateur concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste, à reconnaître les sièges d'entreprises et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux de divers organismes internationaux et il gère des ententes de coopération dans les domaines technolinguistique, sociolinguistique, linguistique et terminologique.

1.2 Contextes

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française tient à différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français subit toujours de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et la baisse du taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 sont désormais considérés comme des tendances lourdes. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché linguistique nord-américain, le développement des nouvelles technologies, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue ainsi que des effets sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales.

Compte tenu des caractéristiques démographiques de la société québécoise, l'intégration linguistique des immigrants est un enjeu majeur pour l'avenir du Québec. Or, en 2001, malgré les effets positifs de la Charte de la langue française, l'attrait de l'anglais auprès des allophones demeure fort. Un allophone sur deux parmi ceux qui effectuaient un transfert linguistique, optait encore pour l'anglais (54 %) plutôt que pour le français (46 %). Toutefois, la proportion de transferts vers le français s'est accrue

Première partie
Office québécois de la langue française

depuis le recensement de 1996, ce qui constitue une tendance encourageante.

De plus, en matière de langue du travail, même si nous avons pu constater une progression importante vers la généralisation du français au sein des entreprises, il demeure que tout n'est pas achevé. Bien que le français soit la principale langue de travail de quelque 82 % des travailleurs québécois, la présence de l'anglais, langue de travail, apparaît encore importante, notamment dans l'île de Montréal, plus particulièrement dans les entreprises qui font des affaires à l'extérieur du Québec. Cela étant dit, la quasi-totalité de la main-d'œuvre de langue maternelle française (88,4 %) travaille principalement en français dans la région métropolitaine de Montréal. Mais, il faut aussi être conscient du fait que les travailleurs de langue maternelle tierce sont partagés entre l'utilisation principale du français (42,0 %) et celle de l'anglais (36,8 %).

Le contexte interne de l'organisme diffère peu de ce que l'on trouve dans le Plan stratégique en matière linguistique 2001-2004, si ce n'est que certaines mesures administratives ont été prises pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme et pour renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi de la francisation et au soutien de la modernisation du *Grand dictionnaire terminologique* et de la diffusion de la Banque de dépannage linguistique en ligne.

1.3 Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et Québécoises, plus particulièrement lorsqu'ils se trouvent dans leurs milieux de travail. On peut résumer l'ensemble de ces mandats de la façon suivante :

1. Assurer la francisation des milieux de travail;
2. Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
3. Veiller au respect de la Charte de la langue française, aussi bien en ce qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
4. Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage, à la maîtrise et à la qualité de la langue française ainsi qu'aux comportements et aux attitudes des différents groupes linguistiques.

1.4 Services, outils et publications

L'Office québécois de la langue française s'acquitte des mandats qui lui ont été confiés en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des renseignements sur la Charte diffusés par son service de renseignements généraux et son site Web;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (T.I.);
- des outils et des services terminolinguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) qui intègre, en plus des expressions et termes proposés, ceux qui ont été recommandés ou normalisés sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, le Téléphone linguistique et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet;
- des publications, dont *Le français au bureau*, et des ouvrages terminologiques;
- des bibliothèques où la collection est mise à la disposition des différentes clientèles;
- des études et des fascicules d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates aux ordres professionnels.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.5 Organisation

L'Office québécois de la langue française existe en vertu de l'article 157 de la Charte de la langue française. Il est formé de huit membres, dont la présidente-directrice générale de l'organisme. Ces membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, l'officialisation linguistique, ainsi que le suivi de la situation linguistique.

L'Office, pour s'acquitter d'une partie de son mandat, s'appuie sur les travaux de deux comités composés d'experts qui sont présidés par un membre de l'Office. En effet, l'article 165.11 de la Charte de la langue française institue le Comité de suivi de la situation linguistique. Ce dernier a pour mandat de proposer à l'Office québécois de la langue française les recherches à mener pour assurer le suivi de l'évolution de la situation linguistique, de donner à l'Office des avis sur les indicateurs élaborés dans le cadre du suivi, d'évaluer la qualité scientifique des recherches et éventuellement de formuler à l'Office des recommandations quant aux mesures à prendre à la suite de ces recherches.

L'article 165.11 institue également le Comité d'officialisation linguistique. Ce comité a pour mandat de conseiller l'Office, soit à la demande de ce dernier ou de sa propre initiative, sur les questions ayant trait notamment à la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, à la recommandation ou à la normalisation de termes et d'expressions ainsi qu'à leur diffusion et à la création de comités linguistiques dans les ministères ou organismes.

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques, la Direction du traitement des plaintes et la Direction de l'information et de l'administration.

1.6.1 Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour principal mandat d'assurer la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration, en fonction des dispositions de la Charte et de différentes politiques-cadres. Elle offre ainsi des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, mais également à partir de six autres bureaux en région (Saguenay, Gatineau, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières). De plus, elle développe et fournit de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et réalise des interventions visant à franciser les produits offerts aux consommateurs.

1.6.2 Direction des services linguistiques (DSL)

Cette direction a la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure la gestion et la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), pivot de la production et de la diffusion terminologiques. Cet outil permet à l'Office d'assurer la diffusion de la terminologie proposée au Québec, dans la francophonie, voire dans le monde, grâce à la consultation gratuite de ce produit dans Internet. Elle fournit un service en ligne d'assistance terminologique, qui contribue à enrichir le GDT. Elle offre un service de consultations tarifées assurant le soutien linguistique à la population québécoise et elle vient en aide aux internautes éprouvant des difficultés grammaticales, orthographiques et syntaxiques en mettant à leur disposition la Banque de dépannage linguistique. Enfin, elle assume le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique, créé pour conseiller l'Office en matière de recommandation et de normalisation linguistiques.

1.6.3 Direction du traitement des plaintes (DTP)

Le mandat confié à la Direction du traitement des plaintes consiste essentiellement à traiter les plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.6.4 Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la tenue à jour du site Web, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques.

La DIA réalise également les études et les recherches nécessaires à la production des différents indicateurs devant mesurer l'évolution de la situation linguistique au Québec et assume le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office, ainsi que de la vérification interne. Elle assure la gestion de deux bibliothèques, qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux autres chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme. La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informatiques. Elle élabore et implante divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du développement et de l'implantation des systèmes d'information. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie.

1.7 Ressources humaines

Au 31 mars 2005, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 260 postes comme le montre le tableau suivant :

EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2005 *

DIRECTION	HORS CADRE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNIQUE ET ASSIMILÉ	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Bureau de la présidente-directrice générale	2	1	2	1	6	12
Direction de la francisation		5	61	1	17 **	84
Direction des services linguistiques		4	35	2	3	44
Direction du traitement des plaintes		1	11	6	5	23
Direction de l'information et de l'administration		5	36	24	15	80
Commission de toponymie		1	9	5	2	17
TOTAL	2	17	154	39	48	260

* Y compris la Commission de toponymie. ** dont 3 postes à temps partiel

Première partie

Office québécois de la langue française

1.7.1 Développement des ressources humaines

L'Office québécois de la langue française mise sur le développement de ses ressources humaines. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'année 2004-2005, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont consacré 170 568,44 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 1,2 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

FRAIS D'INSCRIPTION	AUTRES FRAIS*	RÉMUNÉRATION	TOTAL
59 281,39 $	9 406,79 $	101 880,26 $	170 568,44 $

* Frais de déplacement, d'hébergement et de repas.

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. La participation des membres du personnel aux activités de formation représente 529,5 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

Il y a onze personnes qui ont quitté l'Office au cours de l'exercice, soit pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou un autre organisme ou encore à l'extérieur de la fonction publique québécoise, soit pour prendre leur retraite.

Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, tous les postes vacants ont d'abord été offerts dans un premier temps au personnel de l'Office. Ainsi, quatorze postes ont été pourvus par des mouvements de personnel au sein de l'organisme et six, par recrutement. Quant aux autres postes, ils ont été pourvus par la mutation de personnes en provenance d'autres ministères ou organismes.

1.7.3 Embauche et représentativité

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs. Au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office a recruté six personnes qui ont comblé des postes permanents.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, l'Office a embauché dix-sept personnes pour des contrats à durée variable, et cinq de ces personnes avaient moins de 35 ans.

À l'été 2004, neuf étudiants ont été accueillis dans les différents services de l'Office et au cours de l'année, deux étudiants stagiaires en provenance de programmes de stages. Quatre de ces personnes appartenaient aux groupes cibles.

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES

	PERMANENTS (Y COMPRIS LES TEMPORAIRES)	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	6	17	9	2

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES EN DATE DU 31 MARS 2005

Effectif total autorisé	260

Embauche des membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

En 2004-2005, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des communautés culturelles, anglophones et autochtones qui vise à hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique était fixé à 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants.

Première partie
Office québécois de la langue française

Le tableau suivant montre les taux d'embauche des membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones selon les catégories de personnel, le taux d'embauche total étant de 18 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	PERMANENTS (Y COMPRIS LES TEMPORAIRES)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	Cult.	Angl.	Aut.	Global	Cult.	Angl.	Aut.	Global	Cult.	Angl.	Aut.	Global	Cult.	Angl.	Aut.	Global
Nombre de personnes embauchées	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0
Pourcentage				16,7 %				0				55,6 %				0

Représentativité des groupes cibles au sein de l'organisme

Le tableau suivant montre les taux de représentativité des groupes cibles que l'on trouve actuellement au sein de l'organisme :

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'ORGANISME

	PERMANENTS (Y COMPRIS LES TEMPORAIRES)			
	Cult.	Angl.	Aut.	Global
Représentation en nombre	14	4	1	19
Pourcentage	5,5 %	1,6 %	0,4 %	7,5 %

Représentativité des personnes handicapées

Le gouvernement vise aussi tout particulièrement à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans la fonction publique québécoise. Le taux de représentativité pour les personnes handicapées vise l'atteinte d'une cible ministérielle de l'ordre de 2 %. Le tableau suivant montre le taux de représentativité obtenu pour 2004-2005.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

	PERMANENTS (Y COMPRIS LES TEMPORAIRES)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	4
Pourcentage (représentativité)	1,6 %

Représentativité des femmes

Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes au sein de l'organisme.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL*	PERSONNEL TECHNICIEN ASSIMILÉ	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER
Représentativité en nombre	7	83	25	43	0	0
Pourcentage	46,7 %	52,9 %	67,6 %	97,7 %	0	0

* y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.7.4 Relève

Compte tenu qu'un nombre important d'employés prendront leur retraite au cours des prochaines années, l'Office administre, depuis l'exercice 2001-2002, deux programmes internes de relève, un visant à remplacer le personnel d'encadrement et un autre le personnel professionnel et fonctionnaire.

En ce qui a trait au Programme de relève du personnel d'encadrement, l'Office a retenu quatre candidats en 2001-2002. Au cours de l'année 2004-2005, deux de ces personnes ont participé à un concours de promotion et, à la suite d'une affectation minimale d'un an à un poste d'encadrement et de leur réussite aux divers moyens d'évaluation administrés, elles ont bénéficié d'une promotion à titre de cadre. Ce programme de relève s'est terminé le 31 mars 2005, et les quatre personnes retenues en 2001-2002 ont réussi toutes les étapes du processus prévu.

Au 31 mars 2005, l'Office a mis fin au Programme de relève à l'intention du personnel fonctionnaire. Depuis 2001-2002, ce programme a permis à l'Office d'affecter dix fonctionnaires à des postes de niveau supérieur, à la suite de leur réussite aux divers moyens d'évaluation administrés dans le cadre de concours de promotion. Ces personnes ont toutes bénéficié d'une nomination à un poste vacant à l'Office.

1.7.5 Programme d'aide aux employés

Afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité possible, l'Office a prolongé le contrat conclu avec le cabinet externe, Les Consultants Longpré et associés inc., dans le cadre du Programme d'aide aux employés. Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2005, douze personnes ont eu recours à ces services professionnels. Il y a eu trente-deux consultations, ce qui représente une dépense totale de 4 675 $. L'Office a aussi engagé d'autres dépenses relatives à l'aide au personnel, lesquelles totalisent 1 000 $.

En 2004-2005, l'Office a investi dans la gestion de la santé du personnel en faisant la promotion d'un programme de conditionnement physique et en assumant certains frais d'abonnement pour les personnes qui s'inscrivaient à un programme pour la première fois. De plus, à l'automne 2004, pour une troisième année consécutive, la campagne de vaccination de deux jours contre la grippe, qui visait à prévenir les absences attribuables à cette maladie, a connu un vif succès à l'Office. En effet, 35 % des membres du personnel y ont participé.

1.7.6 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) a tenu trois rencontres au cours de l'exercice 2004-2005, et le sous-comité du CMOT sur le budget et la sous-traitance a tenu quatre rencontres.

Quant au Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), il a tenu quatre rencontres, et le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) en a tenu cinq.

1.7.7 Santé et sécurité au travail

En collaboration avec les syndicats, l'Office a entamé divers travaux visant à consolider les activités des deux comités en santé et sécurité au travail dans les locaux de l'Office, à Montréal et à Québec. Des représentants syndicaux et des représentants de l'employeur ont été invités à participer à des séances de formation et d'information sur le sujet ainsi que sur leur rôle respectif en matière de santé et sécurité au travail.

Le personnel du Service de l'administration a mis à jour les procédures en matière de mesures d'urgence, de secourisme et de sécurité au travail. L'Office a tenu une séance d'information sur l'application des mesures d'urgence à laquelle participaient les différents partenaires.

Première partie
Office québécois de la langue française

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses relatives aux années 2003-2004 et 2004-2005 :

TABLEAU COMPARATIF DU BUDGET DE DÉPENSES 2003-2004 ET 2004-2005

BUDGET DE DÉPENSES	2003-2004 (000 $)	2004-2005 (000 $)
Rémunération	14 493,0	14 275,3
Fonctionnement	4 178,9	4 096,5
Transfert	228,8	228,8
Total	**18 900,7**	**18 600,6**
BUDGET D'INVESTISSEMENTS		
Immobilisation	193,5	245,2

En 2004-2005, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 540 000 $ de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités de promotion de la langue française, dont 325 000 $ ont été versés dans la rémunération, 190 000 $ ont permis d'assurer le suivi de la situation linguistique et 25 000 $ ont servi à augmenter la capacité de la bande passante Internet de l'organisme ;
- 202 193 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif découlant de l'approbation des avis de pertinence émis par l'Office, dont 174 193 $ ont été affectés à la Francofête 2005, 20 000 $ à des outils promotionnels adaptés à des publics cibles et 8 000 $ à une campagne d'information sur l'offre de jeux vidéo en français au Québec;
- 28 900 $ du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2004;
- 24 173 $ du Secrétariat à la politique linguistique, dont 14 000 $ ont été affectés aux dépenses relatives à la Francofête 2005 et 10 173 $ ont servi à couvrir une partie de l'entente avec les juristes de l'État;
- 15 000 $ de la ministre de la Culture et des Communications pour assumer des frais reliés à la Francofête 2005;
- Des crédits de l'ordre de 117 $ ont été transférés aux Archives nationales pour l'entreposage de documents en provenance de la Commission de toponymie.

1.8.2 Ressources matérielles

De nombreux réaménagements ont été effectués en cours d'année à la demande des gestionnaires, dans les divers locaux occupés par l'Office québécois de la langue française et par la Commission de toponymie.

Nous devons noter, particulièrement en 2004-2005, la réouverture du bureau de l'Office situé à Sherbrooke et le déménagement du personnel de la Commission de toponymie dans les locaux occupés par l'OQLF à Québec.

Nous avons aussi profiter du renouvellement des contrats annuels concernant les photocopieurs pour rationaliser le parc et le rajeunir.

1.9 Organigramme

On trouvera à la fin du document l'organigramme de l'Office québécois de la langue française.

Office québécois de la langue française

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit les ressources ayant trait aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

À l'Office québécois de la langue française, la majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par l'utilisation des technologies de l'information. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système de suivi des dossiers de la francisation (SDFT) permet aux conseillers et conseillères de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de contrôle, par exemple un tableau de bord.

Quant à la production terminologique et documentaire, elle est entièrement soutenue par le système de la Banque de terminologie du Québec (SAMI) qui facilite la saisie et la mise à jour des données destinées à être diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Ce système de production terminologique et documentaire est actuellement en refonte afin de l'adapter aux nouvelles orientations de notre organisme (partenariats externes, multilinguisme) et de moderniser l'environnement de travail des terminologues. Cette année, nous avons commencé à réaliser le volet technique de la refonte de ce système.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système d'administration des examens de français (AEF).

Pour la gestion des plaintes, l'organisme exploite un système d'information qui facilite le suivi administratif des dossiers en offrant toute une série de rapports en vue de la production d'indicateurs.

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office québécois de la langue française, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur les différents produits et services de l'Office, est l'un des plus achalandés de l'administration québécoise. *Le grand dictionnaire terminologique* offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. Étant donné l'intérêt qu'il suscite (moyenne mensuelle de plus de 4 millions de recherches, plus de 400 000 visiteurs par mois), on peut le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information.

Un autre service, dont la popularité est croissante, est celui de la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le système en ligne propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. Cette année, les utilisateurs de la BDL ont consulté en moyenne 80 000 articles par mois. Au cours de l'année, nous avons également apporté un certain nombre de modifications et d'ajustements au système afin de mieux l'adapter aux particularités des données linguistiques et aux besoins de notre clientèle.

L'Office québécois de la langue française offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information, dont les résultats sont publiés sous les appellations **PIF** et **Bétel** dans le site Web de l'Office. **PIF** est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français, et **Bétel** est un programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels. Le programme **Bétel** a également servi à mettre au point un outil technolinguistique (OTL) capable d'examiner plus de 60 paramètres technolinguistiques et de les rendre conformes à ceux en usage au Québec. Cet outil est offert gratuitement en téléchargement dans le site Web de l'Office. En plus, le programme **Bétel** a permis de procéder à des tests en laboratoire sur la compatibilité interlangue de logiciels, notamment dans le secteur de l'imprimerie et de l'édition.

Première partie

Office québécois de la langue française

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet. L'ensemble de l'architecture technologique de notre organisme fonctionne en français, et ce, même pour ce qui est des composantes centrales (serveur, bastion de sécurité, messagerie).

En raison de la popularité de nos services en ligne (WEB, GDT, BDL, PIF, vocabulaires) et afin de mieux soutenir l'organisation du travail de notre organisme, nous avons dû procéder cette année à un rehaussement de la bande passante de notre lien au réseau Internet.

1.10.2 Ressources documentaires

L'Office québécois de la langue française, dans le cadre de son mandat de francisation, permet à ses différentes clientèles externes, notamment les entreprises et l'Administration, de consulter ses collections. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel (entre 10 500 et 12 300 visites par année), l'Office québécois de la langue française a la capacité d'offrir annuellement le service à 1300 usagers de l'extérieur. Au cours de l'exercice, 1098 personnes de l'extérieur de l'Office ont utilisé les services de la bibliothèque, la plupart ayant fréquenté la bibliothèque de Montréal, étant donné que le service à la bibliothèque de Québec n'est offert que sur rendez-vous, conformément à l'offre de service inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens.

La clientèle extérieure des bibliothèques de l'Office se compose de personnes issues de différents milieux, mais avec une forte prédominance du milieu scolaire (42,5 % sont des étudiants). Quant aux autres usagers, ils se répartissent de la façon suivante : 16,8 % sont des pigistes, 21,9 % proviennent de l'entreprise, 4 % d'organismes de l'Administration et 14,8 % d'ailleurs.

Pour répondre aux besoins de ces usagers et usagères, les bibliothèques de l'Office ont effectué au total plus de 16 789 prêts ou emprunts de documents, ont acquis 1298 documents terminologiques ou paraterminologiques et se sont abonnées ou réabonnées à 123 périodiques.

Deuxième partie

Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, l'Office québécois de la langue française adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, l'Office adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

Notre raison d'être : **la satisfaction de la clientèle**
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : **la performance du personnel**
Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : **une communication interne franche et ouverte**
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'OFFICE ET SA CLIENTÈLE

1. L'Office vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'OFFICE ET SES RESSOURCES HUMAINES

3. L'Office considère le personnel comme la ressource clé de l'organisme.
4. L'Office estime que le personnel est compétent.
5. L'Office croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.
6. L'Office favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.
7. Le personnel de l'Office poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
8. L'Office a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
9. L'Office considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office.

L'OFFICE ET SA GESTION

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.
12. L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
13. L'Office donne aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
14. L'Office incite les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
15. L'Office considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.

Deuxième partie

Cadre de gestion

16. L'Office valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de l'Office s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'il rend à la population du Québec. Cette mission, l'Office doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. L'Office adhère donc aux valeurs suivantes :

LA COMPÉTENCE
Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'IMPARTIALITÉ
Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'INTÉGRITÉ
Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ
Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

LE RESPECT
Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

Deuxième partie

Cadre de gestion

2.3 Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française découlent de la mission tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Au nombre de quatre, elles renvoient chacune à une dimension particulière de cette mission. Les orientations stratégiques de l'Office se lisent comme suit :

1. Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

L'Office aide, entre autres choses, à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application.

2. Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail.

L'Office, ayant choisi de donner libre accès au *Grand dictionnaire terminologique* et à la Banque de dépannage linguistique dans le réseau Internet, s'emploie à la mise à jour du contenu de ces produits. En plus, il offre des services d'assistance terminologique et linguistique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

3. Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

4. Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise.

L'Office a le mandat de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au moins tous les cinq ans au ministre.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation d'un certain nombre d'indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indicateurs constitue le tableau de bord utilisé par les membres de l'Office et par la direction de l'organisme pour exercer un suivi rigoureux des activités. Plus particulièrement, à l'aide de ce tableau de bord, il est possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, les activités de traitement des plaintes, les activités de production et de diffusion terminologiques ainsi que d'assistance linguistique et terminologique, les activités relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels, les activités relatives aux demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, les activités de soutien documentaire offerts à ses clientèles, plus particulièrement celles en provenance de l'Administration et des entreprises, ainsi que les activités de recherche permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique québécoise.

Cadre de gestion

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

La direction de l'Office a confié, depuis quelques années, au Service de la recherche et des ressources documentaires le mandat de procéder à l'évaluation de ses programmes de même qu'à celle des outils et des services qu'il offre. Ainsi, tout en menant d'autres études, dont celles portant sur le suivi de la situation linguistique, ce service s'est donné comme autre objectif de réaliser au moins deux évaluations par exercice.

Ainsi, au cours du présent exercice, il a été mandaté pour évaluer les services d'assistance-conseil de l'Office québécois de la langue française en matière de francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration. La collecte des données a été faite au moyen d'un sondage téléphonique mené auprès de 550 personnes responsables du dossier de la francisation dans leur milieu de travail. Selon les données recueillies, les personnes interviewées apprécient les services d'assistance-conseil de l'Office en matière de francisation : elles se sont dites satisfaites de l'information que le conseiller leur a fournie relativement au processus de francisation (98 %); de l'assistance reçue pour faire le suivi de la situation linguistique de l'entreprise ou du processus de conformité à la Charte (95 %); de l'information que le conseiller leur a fournie sur les produits et les services offerts par l'Office québécois de la langue française (95 %); des conseils obtenus pour les aider à franciser leur matériel informatique et leurs logiciels (91 %); et des conseils obtenus pour les aider à choisir des solutions à d'autres problèmes de francisation (90 %).

L'évaluation de la satisfaction des usagers du GDT qui avait été amorcée lors du précédent exercice a été complétée. De façon générale, les résultats qui font état d'une très grande satisfaction de la part des usagers de ce produit sont présentés à l'objectif 6.

Le Service de la recherche et des ressources documentaires a également évalué la Francofête, sa notoriété, le matériel promotionnel et les galas.

- La notoriété a été évaluée au moyen d'une entrevue téléphonique faite auprès de 700 travailleurs des entreprises de 50 employés ou plus et du personnel des ministères et des organismes de l'administration québécoise. Il ressort de cette collecte de données qu'au moins un travailleur francophone sur quatre (27 %) connaît la Francofête et que, de manière générale, ces personnes sont en mesure d'indiquer les objectifs qui sont visés par cette fête. Toutefois, il demeure que la Francofête est une manifestation qui gagnerait à être mieux connue (les activités de la fête, le porte-parole et l'organisme responsable).

- L'évaluation du matériel promotionnel a porté sur certains documents envoyés dans les milieux de travail et sur le napperon utilisé dans une chaîne de restaurants.

  Le premier volet de l'étude visait à mesurer le degré de satisfaction des responsables à l'égard des documents promotionnels. Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 401 responsables des activités de la Francofête dans les entreprises d'au moins 50 employés, dans les associations syndicales, dans les ministères et dans les organismes de l'administration publique québécoise. De manière générale, les responsables sont satisfaits des documents promotionnels qu'ils ont reçus. La presque totalité (98 %) des répondants a apposé l'affiche dans son milieu de travail; le napperon a été distribué aux employés par 83 % des responsables interrogés et le quart des répondants ont utilisé le cahier de jeux pour organiser ou animer des activités. Et au moins 80 % des responsables ont jugé que ces outils étaient efficaces pour promouvoir la Francofête.

Deuxième partie

Cadre de gestion

Le deuxième volet de l'étude avait pour but de vérifier l'efficacité du napperon distribué dans les restaurants en tant qu'outil promotionnel. Pour ce faire, 321 clients de 4 restaurants Le Commensal ont été interceptés à leur sortie du restaurant afin de leur poser quelques questions. Selon les résultats obtenus, le napperon est considéré comme un outil de promotion efficace par 32 % des personnes interrogées; 28 % des clients se souvenaient que le napperon portait sur la Francofête, et l'objectif de la fête avait été retenu par 27 % des répondants. Toutefois, selon les commentaires recueillis, il y a confusion entre la célébration du français et celle de la francophonie et, de ce fait, on souhaite être informé davantage sur la particularité de la Francofête, mieux comprendre le sens de la fête et connaître le programme des activités.

- Les objectifs visés par l'évaluation des Mérites du français consistaient à comprendre l'intérêt que suscite la participation à ces Mérites, de déterminer leurs retombées sur les entreprises et les organismes participants, et d'examiner la satisfaction des participants à ces Mérites. Pour cette étude, des entrevues semi-dirigées ont été réalisées auprès de 15 personnes qui avaient participé à l'une ou l'autre des cérémonies de remise des Mérites du français. À partir des propos tenus par ces participants, nous avons pu constater que les raisons de participer aux Mérites du français correspondent aux retombées qui en découlent (la reconnaissance du travail accompli et la reconnaissance du français au travail), que les retombées de ces Mérites sont importantes, particulièrement pour ceux qui ont obtenu un prix et que les personnes interrogées ont beaucoup apprécié le travail d'organisation qui a été fait à cette occasion. Cela étant, l'objectif visé par ces concours est atteint, c'est-à-dire reconnaître le travail réalisé en francisation, motiver la continuité de ce travail et donner de la visibilité aux entreprises et aux organismes de l'Administration.

En plus d'avoir effectué ces études au cours de l'exercice, le Service de la recherche et des ressources documentaires a également commencé la collecte des données nécessaires à l'évaluation de la satisfaction des usagers de la Banque de dépannage linguistique (BDL) diffusée dans Internet.

Enfin, en plus d'appliquer la politique de traitement des plaintes établie conformément à la Déclaration de services aux citoyens, ce Service a également validé le rapport annuel de gestion de l'Office et celui de la Commission de toponymie.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Orientation stratégique 1 : Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

Axe d'intervention 1 – Assurer le suivi du processus de francisation dans les entreprises et dans l'Administration.

A) La francisation dans les entreprises

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises de 50 personnes ou plus à définir et à élaborer, au besoin, les programmes de francisation prévus par la loi et de voir à ce que l'ensemble de ces entreprises généralisent l'utilisation du français, situation qui est confirmée par l'octroi d'un certificat de francisation. Le processus prévu pour l'obtention d'un tel certificat est le suivant. L'entreprise inscrite doit d'abord procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la soumettre à l'Office (entreprise en évaluation). Après vérification de ces renseignements, un certificat de francisation peut être délivré par l'Office, s'il juge que le français est suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit réaliser un programme de francisation qui a pour but d'apporter les correctifs jugés nécessaires (entreprise en application de programme) et en arriver ainsi à l'obtention d'un certificat (entreprise certifiée après programme).

Après la certification, l'Office évalue la situation tous les trois ans et demande à l'entreprise d'adopter, le cas échéant, des mesures pour redresser la situation.

Le tableau suivant permet de suivre le déroulement du processus de francisation des entreprises de 50 personnes ou plus. On remarquera qu'à partir de l'exercice 1996-1997, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office ne cesse de croître et qu'il a ainsi augmenté de quelque 29 % au cours des neuf dernières années pour atteindre le nombre de 5271 au 31 mars 2005. Cette situation peut s'expliquer du fait qu'un suivi plus rigoureux des nouvelles entreprises est assuré à l'aide des données du Registraire des entreprises. En outre, la conjoncture économique actuelle favorise la création d'entreprises, mais aussi leur croissance : un plus grand nombre d'entreprises sont ainsi créées ou dépassent le seuil des 50 personnes. Ceci a une incidence importante sur le nombre de dossiers en traitement.

Pour l'année 2004-2005, on constate une amélioration significative de la situation puisque le nombre de celles qui sont à l'étape de l'évaluation a diminué, ne représentant plus que 9,7 % (plutôt que 14,9 %, l'année précédente) de l'ensemble des entreprises sous gestion, alors que le nombre d'entreprises certifiées ou en programme a sensiblement augmenté.

Le nombre d'entreprises certifiées a atteint un niveau record, soit 4216, alors que le taux de certification est passé de 76 % à 80 % (voir graphique).

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

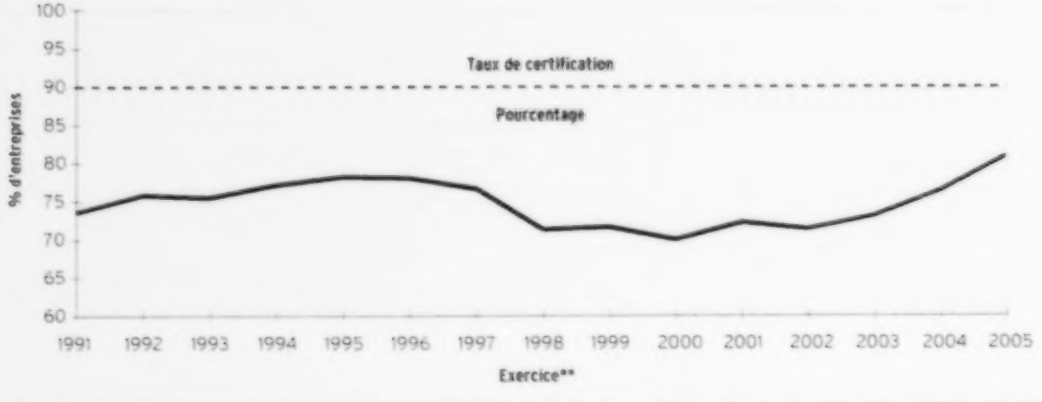
ENSEMBLE DU QUÉBEC, 1991 - 2005

	ENTREPRISES						
EXERCICE[a]	EN ÉVALUATION[b]		EN APPLICATION DE PROGRAMME		CERTIFIÉES[c]		TOTAL
	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre
1991	449	10,5	684	16,0	3135	73,5	4268
1992	404	9,5	626	14,7	3229	75,8	4259
1993	405	9,4	651	15,1	3252	75,5	4308
1994	364	8,6	606	14,3	3264	77,1	4234
1995	389	9,1	549	12,8	3360	78,2	4298
1996	370	8,8	558	13,2	3298	78,0	4226
1997	389	9,6	561	13,8	3118	76,6	4068
1998	667	16,2	520	12,6	2941	71,2	4128
1999	735	16,9	497	11,5	3107	71,6	4339
2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902
2003	1033	20,3	351	6,9	3702	72,8	5086
2004	774	14,9	474	9,1	3957	76,0	5205
2005	510	9,7	545	10,3	4216	81,0	5271

a. Le 31 mars de l'exercice.
b. Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (Renseignements généraux reçus), mais sans programme approuvé ni certificat de francisation délivré.
c. On y trouve également des entreprises certifiées de moins de 50 personnes : en 2005, 864 entreprises.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES

ENSEMBLE DU QUÉBEC, 1991 - 2005 (31 MARS 2005)



* Le taux de certification maximum est d'environ 90 % (100 % - 10 %), puisque chaque année, il y a au moins 10 % de nouvelles inscriptions.
** Le 31 mars de l'exercice.

Troisième partie
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Les données qui suivent permettent de suivre la progression de la francisation des entreprises (objectif 1), la progression des travaux de régularisation dans le dossier des entreprises en programme depuis plus de dix ans (objectif 2), la progression de la conformité dans les organismes de l'Administration en évaluation (objectif 3) et, enfin, les efforts consentis pour ce qui est de l'utilisation des produits informatiques en français dans les milieux de formation (objectif 4).

Objectif 1 : Augmenter annuellement de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux.

Indicateur : Pourcentage d'entreprises qui obtiennent un certificat de francisation au cours d'un exercice.

Résultats : L'objectif visé consistant à augmenter de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français a été dépassé, puisque ce nombre avait augmenté de 8 % à la fin de l'exercice. C'est ainsi que 329 nouvelles entreprises ont reçu leur certificat au cours de l'année.

Commentaires : Au cours de l'exercice, 329 nouveaux certificats de francisation ont été délivrés. Cependant, la certification, même si elle représente l'étape ultime du processus de francisation et consacre le fait que le français est généralisé dans l'entreprise, n'est pas le seul indice du progrès de la francisation. Il y a aussi 545 entreprises qui appliquent un programme de francisation et 1846 entreprises qui ont déposé un rapport triennal au 31 décembre 2004. Dans ce dernier cas, l'Office s'est assuré du maintien du statut du français dans chaque entreprise et il a, au besoin, demandé à celle-ci de redresser la situation en appliquant diverses mesures de correction prévues dans un plan de redressement.

POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES AU COURS D'UN EXERCICE
ENSEMBLE DU QUÉBEC, 1991 - 2005 (31 MARS 2005)

	ENTREPRISES		
ANNÉE[a]	TOTAL D'ENTREPRISES CERTIFIÉES	NOUVELLES ENTREPRISES CERTIFIÉES	POURCENTAGE DE NOUVELLES ENTREPRISES CERTIFIÉES[b]
1997-1998	2941	126	4 %
1998-1999	3107	198	7 %
1999-2000	3243	168	5 %
2000-2001	3462	300	9 %
2001-2002	3497	246	7 %
2002-2003	3702	276	8 %
2003-2004	3957	339	9 %
2004-2005	4216	329	8 %

a. Le 31 mars de l'exercice.
b. On obtient le pourcentage en divisant le nombre de nouvelles entreprises par le total d'entreprises certifiées au 31 mars de l'exercice précédent.

Dans ses interventions quotidiennes auprès des entreprises, l'Office constate que les problèmes de francisation ont souvent pour cause des facteurs extérieurs aux milieux de travail et même très souvent extérieurs au territoire du Québec. Pour résoudre ces problèmes, de concert avec les milieux locaux visés, il intervient auprès des décideurs externes, des fournisseurs de produits ou de services ainsi que des fabricants étrangers qui influent sur le choix de la langue de travail des entreprises du Québec.

La francisation des logiciels est un élément présent dans plus de 95 % des programmes de francisation et dans la plupart des plans de redressement à la suite du rapport triennal. Pour aider les entreprises à aplanir les obstacles et à dissiper les craintes, l'Office met à leur disposition des services d'assistance liés à la francisation des technologies de l'information : base de données PIF (Produits informa-

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

tiques en français); conseils de spécialistes du domaine; avis et rapports techniques; analyses de compatibilité entre deux versions linguistiques d'un même logiciel ou entre deux logiciels installés dans des langues différentes. Enfin, en juin 2004, l'Office a publié un important guide sur les *Caractéristiques culturelles et linguistiques du Québec. conventions et pratiques dans les technologies de l'information*. Il s'agit d'un outil indispensable pour les concepteurs de logiciels et les développeurs d'applications informatiques qui ont le souci d'offrir des produits qui répondent adéquatement aux besoins du Québec et des milieux de travail où les échanges transfrontaliers sont en évolution rapide et reposent sur des technologies souples et adaptables localement.

Objectif 2: Régulariser la situation des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans en normalisant, sur une base annuelle, le déroulement du processus de francisation de 35 % des entreprises de cette catégorie.

Indicateur : Pourcentage des entreprises dont la situation a été régularisée.

Résultats : Au 1er avril 2004, il y avait 136 entreprises en programme depuis plus de dix ans, leur programme ayant été approuvé avant le 1er avril 1994. De ce nombre, deux ont été exclues en cours d'exercice parce qu'elles étaient devenues inactives ou que le nombre d'employés était passé à moins de cinquante personnes. Les interventions de soutien auprès des entreprises actives ont donné les résultats suivants : 21 certificats ont été délivrés, 48 programmes ont été prolongés et 5 attestations d'application de programme ont été suspendues, ce qui touche 74 entreprises en tout. Au total le déroulement du processus de francisation a été régularisé dans 57,8 % de ces entreprises.

Commentaires : L'Office continue d'exercer un contrôle rigoureux sur les longs programmes de francisation. Il maintient, à l'égard des retardataires, l'application des moyens administratifs et juridiques mis à sa disposition et il limite généralement à 3 ans la durée des nouveaux programmes qu'il approuve. Toutefois, une prolongation d'une durée maximale de deux ans est possible si les motifs de dépassement de délai évoqués par une entreprise le justifient.

B) Suivi du processus de francisation dans l'Administration

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres, le mandat de faire en sorte que l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte de la langue française au sein de l'Administration. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans le cas de l'entreprise privée, tout en étant moins élaborées. En effet, la langue de travail y est déjà, dans les faits, le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle francophone. D'ailleurs, le processus de certification est avancé dans l'ensemble des organismes de l'Administration, dont le pourcentage de certification se situe bon an mal an autour de 90 %.

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION
ENSEMBLE DU QUÉBEC, 2000-2005

EXERCICE*	EN ÉVALUATION**	EN APPLICATION DE PROGRAMME	CERTIFIÉS	NOMBRE TOTAL
2000-2001	10,9	0,6	88,5	2712
2001-2002	10,9	0,4	88,7	2453
2002-2003	9,9	0,9	89,2	2433
2003-2004	7,3	1,0	91,7	2393
2004-2005	9,2	0,9	89,9	2248

* Le 31 mars de l'exercice.
** Il s'agit des organismes inscrits à l'Office (Renseignements généraux reçus), mais sans programme approuvé ni certificat de conformité délivré.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Par ailleurs, il ne faut pas négliger le fait que la situation linguistique d'un certain pourcentage d'organismes de l'Administration (± 9 %) est en évaluation, notamment en raison de la création des commissions scolaires linguistiques et de la fusion des municipalités, et que ce pourcentage varie peu d'exercice en exercice. C'est ce constat qui a mené à la formulation de l'objectif ci-dessous.

Objectif 3 : Faire progresser la francisation des organismes de l'Administration qui ne sont pas certifiés en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver le programme de francisation dans le cas de 20 % de ces organismes annuellement.

Indicateur : Pourcentage d'organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2004 qui ont reçu un certificat de conformité ou ont fait approuver un programme au cours de l'exercice.

Résultats : Au 1er avril 2004, il y avait 200 organismes de l'Administration en évaluation, soit 22 ministères et organismes, 60 organismes scolaires, 65 organismes municipaux et 53 organismes de santé et de services sociaux. Par ailleurs, à partir du tableau ci-dessous, on constate que 43 de ces organismes sont devenus inactifs au cours de l'exercice et que, de ce fait, le nombre d'organismes actifs est passé à 157. De ces organismes, 23,6 % (37) ont été certifiés ou ont vu leur programme de francisation approuvé.

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION OÙ IL Y A EU PROGRÈS (PROGRAMME DE FRANCISATION APPROUVÉ OU CERTIFICAT DÉLIVRÉ)

ENSEMBLE DU QUÉBEC, 31 MARS 2005

	NOMBRE D'ORGANISMES NON CERTIFIÉS AU 1er AVRIL 2004	NOMBRE D'ORGANISMES ACTIFS AU 31 MARS 2005	NOMBRE D'ORGANISMES OÙ IL Y A EU PROGRÈS	POURCENTAGE D'ORGANISMES OÙ IL Y A EU PROGRÈS
Ministères et organismes gouvernementaux	22	13	4	30,8 %
Organismes scolaires	60	55	7	12,7 %
Organismes municipaux	65	57	23	40,4 %
Organismes de santé et de services sociaux	53	32	3	9,4 %
Total	200	157	37	**23,6 %**

Commentaires : L'objectif consistait à faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2004, dans certains cas depuis plusieurs années, en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver un programme de francisation. L'objectif retenu (20 %) a été dépassé (23,6 %), ce qui avait également été le cas lors de l'exercice précédent (34 %).

C) Disponibilité et utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique

Contexte : Dans un contexte de francisation des entreprises et de l'Administration, les responsables des entreprises ou des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée. Étant donné cette situation, l'Office a décidé de commencer à traiter le problème de francisation en amont, soit à l'étape de la formation, plutôt que de se limiter à corriger la situation au moment de la francisation des milieux de travail. C'est dans cette perspective que l'on a formulé le quatrième objectif.

Troisième partie
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Objectif 4 : Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français.

Indicateur : Nombre d'interventions.

Résultats : Pour le réseau des commissions scolaires, le processus de francisation en cours, qui découle de la restructuration de celles-ci en commissions scolaires linguistiques, a continué de produire ses effets. Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a approuvé le nouveau programme de francisation d'une commission scolaire et délivré six certificats de conformité. De plus, onze programmes de francisation sont actuellement en cours d'application.

Commentaires : Les programmes de francisation (un total de 23 depuis la restructuration des commissions scolaires) permettent de mieux connaître la situation linguistique des outils informatiques utilisés en formation professionnelle et technique et de mettre en œuvre les correctifs appropriés. Le traitement de deux plaintes (portant expressément sur les outils informatiques), lesquelles sont en voie de résolution, a également contribué à la réalisation de cet objectif.

En ce qui a trait aux réseaux collégial et universitaire, signalons que les établissements membres de ces réseaux ont dû se doter d'une politique linguistique. De plus, à la demande du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, cette politique doit prévoir l'acquisition de logiciels en français.

Orientation stratégique 2 : Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail.

Cette orientation comporte deux axes différents, le premier a trait aux outils terminologiques et linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois et le deuxième porte plutôt sur la Francophonie, la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) et le reste du monde.

Axe d'intervention 2.1 : Assurer dans le réseau Internet la gratuité du *Grand dictionnaire terminologique* et des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique.

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie.

Afin de remplir ce mandat, l'Office produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail du Québec. Grâce au *Grand dictionnaire terminologique*, il diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux ainsi que celui des travaux de ses partenaires. La fréquentation du GDT en ligne par les internautes du Québec et de l'extérieur est en nette progression : le nombre total de consultations du GDT pour l'année 2004-2005 atteint 56 216 118 comparativement à 40 000 000 pour l'année 2003-2004.

À cet égard, l'Office est conseillé par le Comité d'officialisation linguistique qui, au cours de l'exercice, a tenu trois rencontres afin de mettre à jour la Politique d'officialisation linguistique en fonction des modifications apportées à la Charte de la langue française. La version mise à jour de la politique a été présentée aux membres de l'Office et a été approuvée. De plus, le Comité a procédé à la mise à jour d'avis d'officialisation, particulièrement dans le domaine de l'halieutique.

L'Office a également mis en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL). Le nombre de consultations de la BDL a plus que doublé en 2004-2005, comparativement à 2003-2004, passant de 348 730 à 818 384.

Troisième partie
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

L'Office répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par le truchement d'@ssisterme et du service de consultations téléphoniques tarifées. De là découlent les trois objectifs cités ci-dessous.

Objectif 5 : Enrichir de 5000 fiches par année *Le grand dictionnaire terminologique* en fonction des secteurs ou domaines faisant l'objet de demandes afin de répondre en ligne aux besoins terminologiques des Québécois et de contribuer au rayonnement du français.

Indicateur : Nombre de fiches nouvelles et de mises à jours produites chaque année.

Résultats : Le tableau suivant montre que l'objectif fixé pour l'exercice 2004-2005 a été atteint et dépassé, puisque 5784 fiches nouvelles ou mises à jour ont été versées dans *Le grand dictionnaire terminologique*. À la fin de mars 2005, l'objectif a été atteint dans une proportion de 115,7 %.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR

EXERCICE	OBJECTIF	RÉSULTAT	POURCENTAGE D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF
2002-2003	5000	4589	91,8 %
2003-2004	4000	3979	99,5 %
2004-2005	5000	5784	115,7 %

Commentaires : En plus des travaux terminologiques effectués par le personnel de l'Office, l'enrichissement du GDT est aussi fait grâce à la contribution d'experts. À titre d'exemple, citons l'ajout de terminologies extraites des normes du Bureau de la normalisation du Québec ou, encore, du dictionnaire illustré, *Le petit MEC*, de la Coopérative Mountain Equipment.

Quelques-uns des nombreux projets terminologiques menés avec des partenaires sont arrivés à terme. Entre autres choses, signalons le projet mené avec le ministère de la Culture et des Communications pour le Groupe de travail sur l'intégration des services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec); le projet dans le domaine de la nutrition publique auquel l'Office a participé de concert avec le Groupe d'étude en nutrition publique de l'Université Laval et avec le Département de langues, linguistique et traduction de l'Université Laval; le projet des systèmes de réservation en ligne qui a réuni l'Office, la société Amex du Canada inc. ainsi que l'Université de Montréal; le projet relatif aux jeux vidéo mené en collaboration avec l'entreprise Reeves Communication; le projet en sécurité informatique mené avec le SSIGRI et le projet sur l'actualisation de la terminologie des conventions collectives. De plus, le projet de la diffusion et de la distribution du livre, conclu avec l'Association des distributeurs exclusifs de livres en langue française (ADELF), a permis de réaliser et de déposer le manuscrit du *Vocabulaire de la diffusion et de la distribution du livre* qui sera diffusé gratuitement.

Objectif 6 : Maintenir et augmenter le niveau de satisfaction des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* en ce qui concerne la pertinence et la qualité du contenu.

Indicateur : Résultats obtenus par l'étude évaluative.

Résultats : Les résultats de l'étude amorcée par le Service de la recherche et des ressources documentaires au cours du dernier exercice montrent que les usagers interrogés apprécient le GDT non seulement pour la qualité de son contenu, mais également pour la quantité des termes disponibles et pour la vaste gamme des domaines d'activité. En effet, 99 % considèrent que l'information contenue dans le GDT est très fiable ou fiable, 98 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du contenu des fiches (y compris les illustrations) et enfin 98 % y obtiennent au moins la plupart du temps, sinon toujours, réponse à leurs questions.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Les propos exprimés par les groupes de discussion ont aussi permis de cerner les attentes des usagers en plus de compléter les résultats concernant l'utilisation et l'appréciation du GDT.

En plus de l'étude évaluative, nous avons reçu 1098 commentaires des usagers, qui nous ont permis d'améliorer le GDT.

Objectif 7 : Répondre dans un délai maximal de cinq jours aux questions terminologiques des journalistes, des représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et des employés de l'Administration, qui utilisent le service d'@ssisterme.

Indicateur : Pourcentage de questions traitées dans un délai de cinq jours.

Résultats : Au cours de l'exercice, 167 questions ont été posées par des journalistes, des représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et des employés de l'Administration, qui utilisent le service d'@ssisterme. Et l'ensemble des questions posées (100 %) ont été traitées dans un délai de cinq jours.

Objectif 8 : Répondre aux questions linguistiques et terminologiques selon l'offre de service formulée à propos des consultations téléphoniques tarifées (capacité maximale : 6500).

Indicateur : Nombre de questions traitées.

Résultats : Les questions reçues et traitées se chiffrent à 4247, soit 65 % de notre capacité maximale.

Axe d'intervention 2.2 : Mettre à la disposition de la Francophonie, des pays de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) et du reste du monde, l'expertise développée par l'Office québécois de la langue française en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique.

Contexte : L'Office québécois de la langue française, en remplissant son mandat de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie, a développé une expertise reconnue en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique. Il doit, conformément à la thématique de la Coopération internationale adoptée par le gouvernement du Québec, c'est-à-dire le soutien au développement de partenariats et au rayonnement culturel, faire bénéficier de cette expertise ses partenaires de la Francophonie, de la ZLEA et du reste du monde. De là, quatre objectifs ont été formulés, plus particulièrement sur la possibilité d'avoir une banque de terminologie multilingue, sur le maintien de liens avec des organismes internationaux travaillant tant dans la Francophonie et dans la ZLEA que dans le reste du monde, et sur la comparaison, à partir de recherches, des pratiques linguistiques des entreprises de différents pays.

Objectif 9 : Faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) une banque multilingue, contribuant ainsi au rayonnement du français et servant de référence dans la Francophonie, dans les pays membres de la ZLEA et dans le reste du monde.

Indicateur : Nombre de termes en espagnol, en portugais ou en chinois ajoutés au GDT.

Résultats : La transformation du GDT en une banque multilingue en est à l'étape de l'élaboration et de la conception des systèmes de production et de gestion de la terminologie. De plus, nous en sommes à négocier avec différents partenaires susceptibles d'enrichir le GDT de termes en d'autres langues, assurant ainsi une plus grande diffusion du français. L'ajout de termes en d'autres langues que le français et l'anglais dans le GDT constituera donc une prochaine étape.

Commentaires : Au cours des deux dernières années, l'Office a amorcé la modernisation des systèmes de diffusion, de production et de gestion du *Grand dictionnaire ter-*

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

minologique pour rendre ces plateformes multilingues. Grâce au GDT multilingue, le français sera diffusé dans Internet à côté d'autres langues, étendant son utilisation au-delà du Québec et des pays francophones jusque dans les pays membres de la ZLEA et dans le reste du monde.

Pour l'instant, en plus d'adapter ses systèmes à ce contexte et d'en élaborer de nouveaux, l'Office a développé des relations avec des membres du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal) pour que soient ajoutées au GDT multilingue d'autres langues que le français et l'anglais. L'Office a présenté au Rifal un projet de développement de l'Inventaire des terminologies en ligne. Après avoir été accepté et financé, ce projet a été mis en branle vers la fin de 2004. L'Office a aussi conclu des ententes de collaboration en terminologie avec des membres du Réseau panlatin de terminologie (Realiter) afin que des projets terminologiques multilingues soient développés. Dans ce contexte, l'Office coordonne deux projets, l'un en géomatique et l'autre en manutention et il a accepté de participer à un projet dans le domaine de l'intelligence artificielle, coordonné par le représentant du Brésil. De plus, en dehors de ce réseau, l'Office a accepté des propositions de production de terminologie dans le domaine des télécommunications que des partenaires lui ont faites. Ces partenaires sont l'Institut universitaire de linguistique appliquée, Université Pompeu Fabra (Barcelone), qui nous a fait parvenir 300 fiches en espagnol, et l'Université de Bologne, Scuola superiore di lingue moderne per interpreti e traduttori (Forlì - Italia) dont les travaux sont en cours. Cette dernière université nous a proposé de nous associer à un autre projet dans le domaine de la télévision numérique terrestre pour lequel nous recevrons les équivalents en italien, anglais et français. Enfin, le projet de *Vocabulaire quadrilingue du commerce électronique* en anglais, en français, en espagnol et en portugais (Brésil) mené en collaboration avec le Bureau de la traduction (Canada), El Colegio de México (Mexique) et le Centro Lexterm, Universidade de Brasília (Brésil) est arrivé à terme. Le manuscrit a été déposé pour édition en septembre 2004.

Objectif 10 : Analyser d'ici 2004 les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale en comparant la situation du Québec avec celle existant en France, en Catalogne, en Belgique, et dans d'autres États.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale.

Résultats : Cette recherche a été réalisée dans le cadre de la coopération France-Québec et de l'entente Catalogne-Québec, et a mené à la tenue du colloque international sur les pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale en juin 2003. Outre le rapport de recherche de la partie québécoise, *Profils linguistiques et organisationnels des grandes entreprises : une enquête québécoise* produit par l'Office, trois communications découlant de cette recherche ont été présentées au colloque international, soit *Parle-t-on 'international' dans les grandes entreprises du Québec? Quelques repères organisationnels sur l'emploi du français* ainsi que *Souplesse assumée ou contrainte subie? Ethnographie des pratiques linguistiques dans deux entreprises à vocation internationale* et *Les pratiques linguistiques des entreprises de différents États ou gouvernements : une comparaison possible, mais limitée des recherches réalisées.*

Commentaires : Ces communications ont été publiées par le Secrétariat à la politique linguistique dans les Actes du colloque *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale*. Comme suite à ces travaux et au colloque, une mission a été réalisée en France à l'automne 2004 avec comme objectifs de faire le bilan des travaux réalisés avec la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), de s'assurer la collaboration de partenaires français de différents milieux en vue d'élaborer un système d'indicateurs de l'usage du français dans les entreprises et, avec ces partenaires potentiels, de définir et d'adapter la problématique au contexte européen. Cette mission, de type exploratoire, a permis de mesurer l'intérêt de partenaires français pour un tel projet et de valider la suggestion faite en début de mission

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

de constituer un groupe de réflexion sur le sujet qui aurait, entre autres choses, pour mandat de définir le plus précisément possible ce que l'on veut, ce que l'on cherche et les raisons sous-jacentes.

Objectif 11 : Maintenir des liens avec des organismes chargés, tant dans la Francophonie, dans la ZLEA que dans le reste du monde, de l'élaboration ou de l'application de lois linguistiques ou de l'aménagement linguistique ou du développement terminologique ainsi qu'avec l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF).

Indicateur : Nombre d'ententes avec les organismes visés et nombre de projets, de missions ou de colloques réalisés.

Résultats : En 2004-2005, l'Office québécois de la langue française a participé à cinq colloques ou séminaires internationaux portant, entre autres sujets, sur le développement durable (Burkina Faso), les politiques linguistiques des entreprises (France) et la terminologie. Dans ce dernier domaine, trois rencontres internationales se sont tenues à Barcelone : un colloque sur la variation géolectale, à l'occasion de la réunion plénière des membres de Realiter, le réseau panlatin de terminologie, le IIe Sommet européen de la terminologie et le Symposium de Riterm, le Réseau ibéroaméricain de terminologie.

De plus, trois missions ont été réalisées dans le cadre des accords de coopération bilatérale avec la France (pratiques linguistiques et promotion du français – les Francovilles) et la Communauté française Wallonie-Bruxelles (promotion du français). Une mission sur les pratiques linguistiques a également été menée en Catalogne.

La présidente-directrice générale de l'Office a participé, en juin 2004, à titre de secrétaire générale, à l'Assemblée générale du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal). Elle a également participé, à Paris en novembre 2004, à la rencontre annuelle des organismes de langue de France, de Belgique francophone, de Suisse et du Québec.

Enfin, l'OQLF assume la coordination du réseau Sociolinguistique et dynamique des langues de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF). Le coordonnateur a ainsi participé à des rencontres du réseau en mai et juin 2004 (Paris et Ouagadougou) et en février 2005 (Madagascar).

Objectif 12 : Animer le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal).

Indicateur : Tenue et animation d'une réunion du Rifal.

Résultats : En tant que responsable du secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), l'Office québécois de la langue française a fait jusqu'en juin 2004 le suivi du programme d'activités du Réseau. L'année 2004-2005 a été marquée par l'organisation et la tenue, en juin 2004 à Paris, de l'Assemblée générale du Rifal, réunion au cours de laquelle le mandat de l'OQLF comme siège du secrétariat général du réseau a pris fin. Cette tâche est désormais la responsabilité de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie. En tant que siège du module québécois du Rifal, l'Office conserve la responsabilité de la gestion de quelques projets pour le Rifal (Inventerm, offre de la BTML aux partenaires du Sud) et participe à certains projets coordonnés par d'autres membres du Réseau (Cahiers du Rifal, alimentation de l'Inventaire de l'OTIL, etc.).

Deuxième partie
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Orientation stratégique 3 : Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

Depuis octobre 2002, l'Office québécois de la langue française a le mandat d'assurer le respect de la loi, en agissant d'office ou à la suite de plaintes relativement à l'application de la Charte de la langue française.

Ainsi, l'Office intervient auprès des distributeurs et des fabricants dans le but de les amener à corriger à la source certaines situations jugées non conformes (objectif 13), ainsi qu'auprès de tout autre contrevenant présumé. Au cours de l'exercice, l'Office a reçu quelque 3573 plaintes, dont plus des deux tiers ont trait aux dispositions relatives à la langue du commerce et des affaires, et fermé quelque 3878 dossiers ouverts au cours du présent exercice ou de l'exercice précédent. Dans le but de donner la meilleure satisfaction possible aux consommateurs québécois, l'Office s'est donné un objectif relativement au délai de traitement des dossiers (objectif 14) et un autre objectif relativement au pourcentage de correction sans intervention du Procureur général (objectif 15).

Axe d'intervention 3 : Développer une approche systémique et intervenir auprès des distributeurs et des fabricants, afin que les consommateurs soient informés et servis en français.

Objectif 13 : Intervenir auprès des fabricants et des distributeurs pour que les produits offerts au Québec respectent les droits des consommateurs.

Indicateur : Nombre d'ententes dans le secteur des jeux et jouets électroniques, des produits informatiques et des appareils électroménagers.

Indicateur : Nombre de dossiers ouverts dans le secteur pour non-respect de la loi.

Commentaires : La francisation se heurte parfois à des contraintes ou à des difficultés qui touchent non pas une seule entreprise ou un seul commerce de détail, mais un ensemble d'entreprises ou de commerces d'un même secteur d'activité. Pour résoudre ces situations, l'Office québécois de la langue française entreprend alors des démarches sectorielles, en cherchant chaque fois à s'assurer la participation d'entreprises, de commerces et d'associations, notamment celle du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD).

Jeux vidéo : En 2004-2005, pour faire suite à un mandat des membres de l'Office, la Direction du traitement des plaintes a mené une enquête pour s'assurer de la conformité à l'article 51 de la Charte de l'étiquetage, des instructions, de l'emballage et des documents d'accompagnement des jeux vidéo. Cette enquête, effectuée en mai et juin 2004, a permis d'ouvrir 198 dossiers de situations potentiellement dérogatoires. Depuis lors, 111 dossiers (56 %) ont été fermés : 34 à la suite d'une correction, 64 pour plainte non fondée et 13 pour impossibilité d'action. Quant aux autres, ils sont toujours en traitement (54 dossiers) ou ont fait (4) ou feront prochainement l'objet d'une mise en demeure (29).

Constatant que la majorité des jeux vidéo les plus populaires existent en français, mais que ces versions françaises ne sont pas mises en vente au Québec, l'Office a mené des campagnes d'information pour faire connaître l'existence de ces versions françaises auprès du grand public, par l'intermédiaire de la revue *Protégez-Vous*, de communiqués et d'entrevues aux médias et dans une section du site Web de l'Office, qui présente aux internautes la liste constamment actualisée des jeux vidéo disponibles en français. Il a également distribué une lettre circulaire, accompagnée d'une affiche, dans le milieu scolaire. Des représentants de l'Office ont aussi rencontré les principaux intervenants du secteur des jeux vidéo (concepteurs, distributeurs, fabricants de consoles de jeux) et, au printemps 2005, l'Office communiquera avec les détaillants pour exiger des engagements fermes en vue d'accroître l'offre de la version française des jeux sur le marché québécois, lorsqu'une telle version existe.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Produits électriques et électroménagers : Depuis 1990, le pourcentage d'appareils électroménagers (laveuses, sécheuses, lave-vaisselle, cuisinières, réfrigérateurs, fours à micro-ondes) qui comportent des inscriptions en français n'a cessé de diminuer, passant d'environ 65 % en 1990 à environ 25 % en 1995. La fermeture des usines québécoises serait responsable de cette diminution. L'Office a reçu de nombreuses plaintes de consommateurs insatisfaits de cette situation.

Au cours de l'année 2004, l'Office a publié un état de la situation dans le numéro de mai 2004 de la revue *Protégez-Vous* et dans le site Web de l'Office. Il a également diffusé plusieurs communiqués et accordé de nombreuses entrevues aux médias. Il a communiqué à plusieurs reprises avec les fabricants, les détaillants et le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) pour leur rappeler leurs obligations eu égard à la Charte de la langue française. En janvier 2005, fabricants et distributeurs d'une quinzaine de marques d'électroménagers ont confirmé à l'Office que leurs produits comportaient des inscriptions en français ou se sont engagés à ce que cela soit le cas dans un délai de moins d'un an. Pour ce qui est de la dizaine de marques pour lesquelles l'Office n'a pas reçu d'engagement précis de la part des fabricants et des distributeurs, l'Office a réactivé près de 250 dossiers de plaintes qu'il avait temporairement suspendus. Ces dossiers sont toujours en traitement.

Objectif 14 : Traiter plus de 60 % des dossiers de plaintes dans un délai n'excédant pas six mois.

Indicateur : Pourcentage de dossiers traités dans un délai n'excédant pas six mois.

Résultats : Le tableau suivant montre qu'au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office n'a pas pu atteindre l'objectif qu'il s'était fixé de traiter plus de 60 % des dossiers de plaintes dans un délai n'excédant pas six mois.

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT

EXERCICE	MOINS DE 6 MOIS	DE 6 À 12 MOIS	PLUS DE 12 MOIS
1999-2000	55,3 %	17,9 %	26,8 %
2000-2001	62,9 %	21,3 %	15,8 %
2001-2002	56,3 %	18,4 %	25,3 %
2002-2003	60,2%	17,4 %	22,4 %
2003-2004	56,5 %	21,9 %	21,6 %
2004-2005	52,7 %	19,2%	28,1 %

Commentaires : L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement d'un dossier. Depuis qu'il a reçu le mandat de traiter les plaintes, il a revu les processus de travail de manière à réduire le délai de traitement des plaintes et à simplifier les processus et continuera ce travail de modernisation en 2005-2006.

Par contre, certains dossiers exigeant des interventions à de multiples niveaux peuvent difficilement être réglés en moins de six mois, tels ceux concernant la commercialisation d'un produit à laquelle participent le commerçant, le distributeur et le fabricant. De plus, l'Office privilégie des règlements qui ont des retombées sur un plus grand nombre de consommateurs, de commerçants, de distributeurs ou de fabricants.

Le nombre total de dossiers traités au cours de l'exercice a augmenté de 28 % par rapport à l'exercice précédent (3878 par rapport à 3041), soit un plus grand nombre de dossiers traités dans un délai de plus de 12 mois (augmentation de 66 %) et de dossiers traités dans un délai de moins de six mois (augmentation de 18 %).

Troisième partie
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Objectif 15 : Maintenir le pourcentage de correction sans intervention du Procureur général à environ 90 %.

Indicateur : Pourcentage de correction obtenu.

Résultats : À la lumière du tableau suivant, il ressort que l'intervention de l'Office a permis, au cours de l'exercice 2004-2005, de corriger les infractions à la Charte sans avoir à recourir au Procureur général dans 87 % des cas.

TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU PROCUREUR GÉNÉRAL DEPUIS 1999

EXERCICE	TAUX DE CORRECTION*
1999-2000	88 %
2000-2001	91 %
2001-2002	88 %
2002-2003	93 %
2003-2004	90 %
2004-2005	87 %

* Taux de correction = dossiers corrigés /(total des dossiers admissibles - dossiers déférés au Procureur général).

Commentaires : Le taux de correction obtenu sans l'intervention du Procureur général est, dans une certaine mesure, tributaire du délai de traitement du dossier. En effet, plus le délai de traitement d'un dossier s'allonge, plus ce dossier risque de se retrouver chez le Procureur général. Aussi, le fait d'avoir géré au cours de l'exercice un plus grand nombre de dossiers en processus de traitement depuis plus de 12 mois a contribué à augmenter le nombre de dossiers transmis au Procureur général ou à diminuer le taux de correction obtenu sans son intervention.

Orientation stratégique 4 : Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise.

Axe d'intervention : Réaliser diverses études permettant d'observer l'évolution de la situation linguistique pour être en mesure d'adopter ou de recommander les actions appropriées.

Contexte : En vertu des articles 165 et suivants de la Charte de la langue française, l'Office a également le mandat de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre.

Objectif 16 : Évaluer l'utilisation du français au sein des entreprises québécoises, notamment en ce qui a trait à la disponibilité et à l'utilisation des technologies de l'information en français.

Indicateur : État d'avancement de l'évaluation de l'utilisation du français.

Résultats : Les études prévues au programme de recherche élaboré dans le contexte de la planification stratégique 2001-2004, qui portaient sur l'utilisation du français au sein des entreprises québécoises, sont terminées, sauf celle portant sur l'utilisation du français dans les entreprises de 100 personnes ou plus. L'analyse des données de cette étude se poursuivra au cours du prochain exercice. Les analyses réalisées jusqu'à maintenant ont porté sur la principale langue de travail utilisée, notamment en regard du lieu de travail, du secteur d'activité, de la profession et de la langue maternelle des travailleurs de grandes entreprises. Entre autres choses, il est possible d'affirmer que 76 % des travailleurs de grandes entreprises de la région métropolitaine de Montréal travaillent principalement en français, 10 %, en anglais et que 13 % travaillent dans un milieu où le français et l'anglais occupent chacun la moitié de l'espace linguistique.

Suivi de la situation linguistique

Outre les travaux visant à terminer ce programme de recherche, ceux relatifs au suivi de la situation linguistique se sont intensifiés, plus particulièrement pour ce qui a trait à la mise à jour des indicateurs démolinguistiques et à l'élaboration de nouveaux indicateurs sur l'utilisation du français au travail, sur la langue d'enseignement et sur la maîtrise du français à la fin des études secondaires et collégiales.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Dans ce contexte, le Comité de suivi de la situation linguistique s'est réuni trois fois pour étudier le contenu du fascicule 1, *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001*, ainsi que pour analyser les études portant sur la vitalité des langues au Québec, dont *Les indicateurs généraux de vitalité des langues au Québec : comparabilité et tendances 1971-2001*, et examiner le contenu des études intitulées *Incidence du sous-dénombrement et des changements apportés aux questions de recensement sur l'évolution de la composition linguistique de la population du Québec entre 1991 et 2001* et *La langue des bulletins d'information à la radio québécoise : premier essai d'évaluation*.

1) Travaux réalisés à l'Office

Analyse des données tirées des questions linguistiques du recensement

Les travaux réalisés dans ce secteur ont principalement porté sur la mise à jour ou l'élaboration de 22 indicateurs (langue maternelle, langue parlée à la maison, connaissance des langues, première langue officielle parlée, transferts linguistiques et autres) présentés dans le fascicule 1 de la collection Suivi de la situation linguistique intitulé *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001*, qui a été remis à la ministre en fin d'exercice. Ils ont également porté sur l'analyse des transferts linguistiques dont les résultats ont été publiés dans l'étude 1 de la collection Suivi de la situation linguistique, sur l'incidence du sous-dénombrement et des changements apportés aux questions du recensement sur la composition linguistique du Québec et sur la fécondité des groupes linguistiques au Québec. Les travaux relatifs aux deux dernières études seront diffusés au cours du prochain exercice dans la collection Suivi de la situation linguistique. En plus du fascicule et des différentes études, les responsables ont commencé à travailler à la production d'un nouveau fascicule, où seront présentées des données démolinguistiques propres aux différentes régions administratives du Québec.

Analyse des données relatives au dossier langue et travail

Les travaux réalisés dans ce secteur portent à la fois sur l'évolution de la population active et sur l'utilisation des langues au travail. Dans le premier cas, dix indicateurs ont été mis à jour ou élaborés de manière à rendre compte de la place occupée par les différents groupes linguistiques sur le marché du travail, de leurs compétences scolaires et linguistiques, de la rentabilité des compétences linguistiques et de leur professionnalisation différentielle. Quant à l'utilisation des langues au travail, elle a pu être observée à l'aide de nouvelles questions proposées par Statistiques Canada au dernier recensement. Les données ainsi obtenues ont permis d'élaborer quelque dix nouveaux indicateurs sur l'utilisation du français par certaines populations de travailleurs et pour différents lieux de travail. Ce fascicule devrait être remis à la ministre au cours du prochain exercice et publié dans la collection Suivi de la situation linguistique (fascicule 2).

Travaux relatifs aux liens existant entre la langue et le revenu

Les responsables ont commandé des données à Statistique Canada qui leur permettront d'évaluer la rentabilité du bilinguisme par profession, secteur d'activité économique et sexe, d'apprécier l'évolution des inégalités économiques entre les francophones et les anglophones de 1971 à 2001 et de mesurer la vitesse et la qualité d'intégration des immigrants en tenant compte des lieux d'origine et des habiletés linguistiques. Outre cela, plusieurs analyses ont été amorcées, voire complétées. Il s'agit de la mise à jour (à l'aide du fichier de microdonnées de Statistique Canada) de l'indicateur relatif au revenu d'emploi et au bilinguisme français-anglais au sein des deux plus importants groupes ethnolinguistiques de la région métropolitaine de recensement de Montréal de 1970 à 2000 et de l'étude du lien existant entre l'importance du diplôme et la migration interprovinciale des Anglo-québécois (à partir des données des Enquêtes nationales sur les diplômés des cohortes de 1990 et 1995).

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Travaux sur les attitudes et comportements des groupes linguistiques

À la suite du dépôt du rapport du groupe de travail sur les attitudes et les comportements des groupes linguistiques, plusieurs minirecherches (confection d'un thésaurus de questions pertinentes à cette thématique de recherche, analyse d'entrevues de groupes sur les questions d'identité et analyse des données portant sur les représentations du français et de l'anglais des Montréalais) ont été réalisées. Ces recherches ont été faites pour préparer l'élaboration du questionnaire qui comporte les questions permettant, entre autres, de dresser différents profils (langues maternelles, langues d'usage et compétences linguistiques) et de construire plusieurs indices synthétiques utiles pour les analyses projetées. La collecte des données a été réalisée en fin d'exercice auprès de 2964 répondants.

Travaux sur la maîtrise et la qualité de la langue

À la suite du dépôt du rapport du groupe de travail sur la qualité de la langue, divers travaux ont été amorcés, soit une étude sur la langue parlée des lecteurs de nouvelles dont les résultats seront publiés au début de l'exercice 2005-2006 dans la collection Suivi de la situation linguistique sous le titre *La langue des bulletins d'information à la radio québécoise : premier essai d'évaluation* (étude 2), une autre sur l'utilisation du français oral soutenu par des étudiants québécois de programmes d'enseignement au secondaire sous le titre *Le français oral soutenu chez des étudiants québécois en formation à l'enseignement au secondaire* (étude 3) et une dernière sur les opinions de la population québécoise relativement à la norme, à la qualité et à la maîtrise du français, dont les analyses se poursuivront au cours du prochain exercice. Enfin, un fascicule d'indicateurs portant sur la maîtrise du français à la fin des études secondaires et collégiales a été élaboré à partir des résultats des examens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Ce fascicule constitué de trois indicateurs pour le secondaire et de cinq pour le collégial sera remis à la ministre au cours du prochain exercice et publié dans la collection Suivi de la situation linguistique (fascicule 3). Ainsi, sera-t-il possible de juger de l'évolution de la maîtrise du français dans les deux ordres d'enseignement et d'en dégager les principales tendances.

Travaux relatifs à l'élaboration d'indicateurs de langue d'usage public

Dans ce dossier, deux thématiques ont été abordées jusqu'à maintenant, soit la langue du commerce et des affaires et la langue de consommation des produits culturels. Pour ce faire, deux collectes de données ont été réalisées au cours de l'exercice. Il y eut 950 répondants de la région métropolitaine de Montréal dans le cas du premier sous-thème, et 854, dans le cas du deuxième. Les données recueillies, en plus de déterminer l'utilisation relative du français et de l'anglais dans les différentes activités inventoriées, devraient permettre d'évaluer, pour le cas de futures collectes, la pertinence d'avoir recours à une question générale plutôt qu'à plusieurs questions spécifiques.

2) Travaux réalisés par les partenaires

Travaux relatifs à la langue de l'immigration

Ces travaux sont réalisés au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Un plan de travail a été établi de concert avec l'Office. Les indicateurs relatifs à cette question seront élaborés par le MICC et devraient être diffusés au cours du prochain exercice.

Travaux relatifs à la langue d'enseignement

Ces travaux sont réalisés en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Le ministère a fourni à l'Office les données nécessaires à l'élaboration de quelque 27 indicateurs dont le contenu sera approuvé par le ministère à la fin des travaux. Dans ce fascicule qui devrait être remis à la ministre au cours du prochain exercice et publié dans la collection Suivi de la situation

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

linguistique (fascicule 4), il sera question des élèves de la maternelle, du primaire et du secondaire, et l'étude sera faite en fonction de certaines caractéristiques démolinguistiques (territoire, langue maternelle, vitalité linguistique), de leur admissibilité à l'enseignement à l'anglais et des choix faits en regard de ce droit. Il sera aussi question des cégépiens que l'on examinera en fonction de certaines caractéristiques démolinguistiques (territoire et langue maternelle) et de leurs choix de langue d'enseignement. Enfin, quatre indicateurs présenteront la population des étudiants universitaires selon certaines caractéristiques démolinguistiques (territoire et langue maternelle) et la langue d'enseignement.

Travaux relatifs à la langue de consommation des produits culturels

Les données recueillies par le ministère de la Culture et des Communications et l'Observatoire de la culture et des communications du Québec ont été fournies à l'Office qui se chargera d'élaborer les indicateurs correspondants.

Objectif 17 : Analyser les compétences linguistiques exigées à l'embauche, à la mutation et à la promotion du personnel dans les entreprises de la région montréalaise.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les compétences linguistiques exigées.

Résultats : L'Office n'a pas travaillé dans ce secteur au cours de l'exercice 2004-2005, les travaux projetés étant terminés.

Quatrième partie

Les résultats obtenus en regard d'objectifs complémentaires inscrits au Plan d'action annuel 2004-2005

Pour remplir son mandat, l'Office a été amené à réaliser un certain nombre d'actions qui visaient à compléter celles prévues dans son Plan stratégique, et à les inscrire à son plan d'action annuel pour l'exercice 2004-2005, plus particulièrement des actions à l'égard de la francisation des milieux de travail et des besoins linguistiques de la population.

A) Francisation des milieux de travail

Contexte : Conformément à la Charte de la langue française, l'employeur et les travailleurs doivent collaborer à part égale à la généralisation du français comme langue du travail. Dans les grandes entreprises, c'est le comité de francisation qui joue ce rôle au nom de l'ensemble du personnel. Depuis octobre 2002, les comités doivent tenir une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants des travailleurs et de représentants de l'employeur. L'Office s'est donné l'objectif d'actualiser ce double critère de conformité.

Depuis cette date, les ententes particulières approuvées par les membres de l'Office pour certains sièges ou centres de recherche sont désormais d'une durée de 5 ans. Par ailleurs, les 155 ententes conclues avant le 1er octobre 2002 devront être réexaminées avant le 1er octobre 2006.

Outre cela, l'Office a souhaité moderniser ses stratégies d'intervention pour recourir à des interventions à la source qui devraient produire des effets sur un vaste ensemble de milieux de travail et d'affaires, dépassant ceux avec lesquels il entretient des communications suivies dans le contexte de l'application de la Charte. Dans cette perspective, il a décidé de réaliser, dans certains secteurs, des projets qui engagent à la fois des entreprises établies au Québec et à l'extérieur.

Objectif : Augmenter le taux de conformité des comités de francisation.

Indicateur : Taux de conformité quant à leur composition et au nombre de réunions.

Résultats : Au 31 mars 2005, selon les dossiers de l'Office, 75 % des comités de francisation ont une composition conforme, c'est-à-dire qui tient compte des nouvelles dispositions de la loi. Par ailleurs, selon un sondage téléphonique mené au mois de mars dernier auprès de 930 présidents de comité de francisation, 50 % des comités ont eu au moins deux réunions au cours des 12 derniers mois.

Selon cette même étude, 41 % des comités des entreprises répondent au double critère de conformité à la loi, du fait qu'ils sont actifs et paritaires (voir ligne 2 du tableau ci-contre). Ce pourcentage s'élève à 39 % dans le cas des entreprises certifiées et à 47 % pour les entreprises qui n'ont pas encore un certificat.

Dans l'ensemble, les résultats de l'année 2004-2005 se comparent avantageusement à ceux d'une autre étude menée en 2002 selon laquelle 31 % des comités de francisation d'entreprises non certifiées et 25 % d'entreprises certifiées étaient actifs.

Quatrième partie

Les résultats obtenus en regard d'objectifs complémentaires inscrits au Plan d'action annuel 2004-2005

CONFORMITÉ DES COMITÉS DE FRANCISATION QUANT À LEUR ACTIVITÉ ET À LEUR COMPOSITION *	ENTREPRISES CERTIFIÉES (N=703) %	ENTREPRISES NON CERTIFIÉES (N=228) %	TOTAL (N=931) %
1. Conformes quant à leur activité seulement (une réunion tous les six mois)	8	13	9
2. Conformes quant à leur activité et à leur composition (paritaire)	39	47	41
3. Conformes quant à leur composition seulement	40	26	37
4. Non conformes (ni actifs ni paritaires)	14	15	14
Total	100	100	100

*Données d'une enquête téléphonique réalisée du 28 février au 18 mars 2005 auprès des présidents des comités de francisation.

Commentaires : De façon générale, les comités de francisation fonctionnent bien à certaines conditions :

- la direction de l'entreprise doit affirmer sa volonté de généraliser l'utilisation du français;
- l'un des membres doit exercer un ascendant au sein du comité;
- les personnes qui adhèrent aux objectifs de francisation de leur entreprise doivent se manifester;
- l'existence d'un projet de francisation à réaliser (analyse linguistique, programme de francisation, etc.).

Ces conditions sont reconnues comme des facteurs de succès du fonctionnement des comités. Il est également important que l'entreprise jouisse d'une bonne stabilité organisationnelle et que ses établissements soient situés à proximité les uns des autres.

Objectif : Réexaminer les ententes particulières, en vigueur au 1er octobre 2002, qui visent certains sièges d'entreprises et centres de recherche.

Indicateur : Nombre d'ententes annulées ou renouvelées.

Résultats : L'Office avait réexaminé 46 ententes au 31 mars 2005 et 81 autres en étaient à une étape ou l'autre du processus de réexamen. Au total, 30 % des 155 ententes en vigueur au 1er octobre 2002 ont été annulées ou renouvelées.

Commentaires : À cette fin, de nouveaux outils administratifs ont été approuvés par les membres de l'Office en juin 2004 et ont été intégrés au système de gestion des dossiers de francisation des entreprises visées par ces ententes. Le réexamen des ententes particulières amène l'Office à s'assurer de la conformité des entreprises à la Charte et à ses règlements, ce qui peut mener à une annulation de l'entente ou à sa reconduction selon des conditions qui reflètent la situation actuelle.

Objectif : Mener deux interventions à la source pour résoudre certains problèmes de francisation.

Indicateur : Nombre d'interventions réalisées et leurs retombées.

Résultats :

- Dans le secteur de l'automobile

Au cours de l'exercice 2004-2005, l'Office a consacré beaucoup d'efforts pour s'assurer que les constructeurs automobiles DaimlerChrysler, Ford, GM, Honda et Toyota continuent à franciser les documents et les outils de travail destinés au personnel technique des concessionnaires. Ces documents et outils de travail comprennent les manuels de réparation, dont la francisation était jugée impossible il y a 15 ans, les catalogues électroniques de pièces et l'ensemble des systèmes informatisés reliant les concessionnaires aux constructeurs.

Les résultats obtenus en regard d'objectifs complémentaires inscrits au Plan d'action annuel 2004-2005

En raison des retombées sur la langue de la consommation, l'Office a accordé une attention toute particulière à la francisation des inscriptions sur les emballages. Il a également vérifié la langue de la liste maîtresse des pièces des constructeurs, afin de permettre aux concessionnaires de remplir en français les factures destinées à la clientèle. Enfin, une intervention d'envergure a été menée auprès du constructeur automobile Kia pour qu'il francise la liste maîtresse de pièces et les inscriptions sur l'emballage des pièces.

- Dans le secteur du camionnage

L'Office a constaté que l'affichage de santé et de sécurité des véhicules des entreprises de transport routier n'est pas en français. L'Association du camionnage du Québec (ACQ) a confirmé que le problème touchait toute l'industrie du camionnage.

Un groupe de travail a élaboré, au cours de l'exercice 2004-2005, une stratégie détaillée qu'il a soumise à l'approbation des membres de l'Office.

- Dans l'aérospatiale

L'Office veut définir des balises et des paramètres communs pour encadrer les ententes particulières relatives aux sièges d'entreprises et aux centres de recherche, dans le secteur de l'industrie aérospatiale. Un document de travail a été produit en 2004-2005.

B) Besoins linguistiques de la population

Contexte : Depuis trente ans, des progrès importants ont été accomplis au Québec pour y accroître la qualité du français oral et écrit. Mais il reste encore beaucoup à faire pour que les entreprises, l'administration publique et la population en général soient suffisamment outillées pour répondre aux exigences d'une société et d'une époque de plus en plus axées sur le savoir et les communications. C'est dans cette perspective que l'Office a décidé **de continuer à enrichir la Banque de dépannage linguistique et de préparer une nouvelle édition du *Français au bureau*.**

Objectif : Enrichir de 300 articles la Banque de dépannage linguistique (BDL) diffusée dans le site Internet de l'Office.

Indicateur : Nombre d'articles ajoutés.

Résultats : La Banque de dépannage linguistique a été enrichie de 311 articles et de 25 exercices.

Objectif : Mettre en place des mesures particulières susceptibles de faire connaître les bons usages et les particularités du français standard au Québec.

Indicateur : Mesures mises en place (publications, etc.).

Résultats : La 6e édition du *Français au bureau* a été rédigée au cours de l'année, et le cahier d'exercices, qui accompagnera l'ouvrage, a également été complété. La publication de ces deux ouvrages est prévue pour l'été 2005.

Cinquième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints en regard de la Déclaration de services aux citoyens et des indicateurs développés au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'ont pas été modifiés depuis. Les engagements de l'Office se lisent comme suit :

Engagement 1 : Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux.

Engagement 2 : S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail.

Engagement 3 : Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel.

Engagement 4 : Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte.

Engagement 5 : Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée.

Engagement 6 : Envoyer à l'usager du service d'@ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables.

Engagement 7 : Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office.

Engagement 8 : Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables.

Les produits et services de l'Office satisfont généralement bien les citoyens, du moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. Outre *Le français au bureau*, qui constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec, il importe de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (56 millions au cours de l'exercice) et le très haut degré de satisfaction dont nous ont fait part les usagers. (voir objectif 6)

En plus des renseignements qu'il est possible de trouver dans son site Web, qui reçoit en moyenne 170 000 visites par mois selon Marigny solution Internet inc., l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 3045 citoyens ou personnes morales provenant principalement du Québec (91 %). L'Office a été en mesure de traiter toutes les questions qui lui étaient adressées dans un délai d'au plus 24 heures selon l'engagement pris de répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux (engagement 1).

Outre cela, l'Office québécois de la langue française s'est engagé à assurer une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et en matière de francisation des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration (engagement 2). Cette assistance est offerte par les conseillers et conseillères en francisation et les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans les milieux de travail. Conformément à son plan d'amélioration des services aux citoyens, l'Office a évalué la satisfaction des entreprises et des ministères et orga-

Cinquième partie
Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

nismes de l'Administration en regard de ses services d'assistance-conseil. Les résultats de cette évaluation ont sommairement été présentés au point 2.5.

Pour ce qui a trait au traitement des plaintes pour non-respect des dispositions de la loi, l'Office a pris deux engagements, soit envoyer dans un délai de 48 heures un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel (engagement 3) et motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui porte plainte (engagement 4). Les indicateurs relatifs à ces deux engagements montrent qu'un accusé de réception a été expédié à tous les plaignants dans un délai ne dépassant pas les 48 heures et qu'un avis de fermeture a été transmis par écrit à tous les plaignants ou plaignantes.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations terminologiques et linguistiques a porté sur 4247 questions traitées (voir objectif 8). L'Office a pris dans ce cas comme engagement d'assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures (engagement 5). Des questions traitées, 4061 ont reçu une réponse immédiate, soit 90,8 %. Dans les autres cas, toutes les réponses ont été données dans les 12 heures bien que l'objectif était de 24 heures.

Quant aux 167 demandes adressées à @ssisterme, elles ont toutes été traitées dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, et ce, conformément à l'engagement pris par l'Office d'envoyer à l'usager une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables (engagement 6).

Dans le but d'améliorer constamment ses services, l'Office a pris l'engagement d'effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs de ses produits et services (engagement 7). Au cours du présent exercice, cinq études évaluatives ont été réalisées et une autre est en cours (voir section 2.5).

Enfin, l'Office s'est engagé à donner suite aux plaintes des citoyennes et des citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables (engagement 8)[1]. Pour ce faire, l'organisme s'est doté d'un mécanisme de traitement des plaintes appuyé par une Politique de traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services offerts par l'Office québécois de la langue française.

Le principe général à la base de cette politique est le suivant : le traitement des plaintes, des critiques, des félicitations et des autres commentaires de même que celui de l'information qui en découle contribuent à l'amélioration des services de l'Office, sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan des pratiques administratives et sur le plan des comportements des membres du personnel. Il s'agit d'une préoccupation, voire d'une priorité, de l'organisme.

NOMBRE DE PLAINTES, CRITIQUES, FÉLICITATIONS ET COMMENTAIRES[2] EN 2004-2005

PLAINTES	CRITIQUES	FÉLICITATIONS	COMMENTAIRES	TOTAL
15	61	856	383	1315

[1] Il est important de noter que ces plaintes diffèrent des plaintes pour non-respect de la loi dont il a été fait mention aux objectifs stratégiques 14 et 15.

[2] Une plainte est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction de la part d'une personne qui se croit lésée dans la prestation de services de l'Office et qui réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, application tatillonne des normes, iniquité, comportements inappropriés de la part du personnel), alors qu'une critique est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction, portant un jugement défavorable sur des services offerts par l'Office ou sur l'exécution du mandat de l'organisme. Quant aux félicitations, ce sont des compliments, éloges adressés à l'Office ou à son personnel dans le but de souligner le bon travail accompli, tandis qu'un commentaire est un message formulé à l'Office dans le but de fournir à l'organisme une information, un renseignement, une observation, une remarque, une suggestion, une recommandation, un conseil, une proposition, un avis ou une opinion.

Cinquième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Ainsi, parmi les 1315 messages reçus, 76 (15 plaintes + 61 critiques) sont jugés négatifs, 856 sont des félicitations et 383 sont des commentaires tantôt négatifs tantôt positifs.

Les 15 plaintes déposées en 2004-2005 ont été traitées, conformément à l'engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens (engagement 8) dans un délai de vingt jours ouvrables. Elles portaient sur les sujets suivants :

- Façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (2);
- Suivi relatif à la passation d'un examen de connaissance du français (1);
- Coût (5 $) des consultations personnalisées (10 plaintes non recevables);
- Accès au GDT (2).

Pour ce qui est des consultations personnalisées, dont le tarif est fixé à 5 $, ces plaintes doivent être qualifiées de non recevables, puisque ce service n'est plus offert gratuitement depuis plusieurs années à la suite de compressions budgétaires importantes et d'un recentrage de l'organisme.

Quant aux 61 critiques reçues, elles ont été portées à l'attention des gestionnaires concernés afin d'améliorer les services offerts par l'Office. En 2004-2005, elles ont touché particulièrement *Le grand dictionnaire terminologique*, son contenu (10 critiques), la dimension informatique (4), l'interface (15) et le service offert (1).

Quant aux 856 félicitations et aux commentaires positifs reçus, ils portent en général sur la satisfaction des clients à l'égard des différents produits et services de l'Office, particulièrement le GDT, la BDL et le site Web de l'Office.

Sixième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

6.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

L'Office a la responsabilité, en vertu de l'article 35 de la Charte, d'administrer les examens de connaissance du français que doivent passer les candidats aux 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2004-2005, il y a eu 143 séances d'examen auxquelles se sont présentées 879 personnes. Au total, l'Office a dû administrer 1149 examens, pour lesquels le taux de réussite a été de 42,8 %. Les candidats qui ont échoué bénéficient d'un droit de révision des résultats. 18 personnes ont, au cours de l'exercice, présenté une demande de révision. Outre cela, les candidats peuvent recevoir de la rétroaction sur leur examen, s'ils en font la demande. Au cours de l'année, 256 personnes ont bénéficié de ce service. Enfin, l'Office offre à ceux qui le souhaitent orientation et conseil sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec.

Les personnes qui ont réussi l'examen ont obtenu, de la part des ordres professionnels, un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Quant aux autres, elles ont dû soit se représenter à l'examen en vue d'obtenir leur permis permanent, soit, dans le cas des personnes ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, un diplôme les rendant aptes à exercer leur profession, se procurer auprès de leur ordre professionnel un permis temporaire de travail et se représenter plus tard à l'examen. En effet, l'Office a le mandat d'autoriser les ordres professionnels à renouveler pour une période d'un an les permis temporaires des personnes qui ont obtenu, à l'extérieur du Québec, un diplôme les rendant aptes à exercer leur profession. Ces permis sont renouvelables au maximum trois fois et, chaque fois, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 144 demandes de renouvellement de permis temporaires ont été soumises, et l'Office a autorisé le renouvellement de tous ces permis, à l'exception de 5 d'entre eux.

Voici la répartition des permis renouvelés par ordre professionnel :

- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec : 68
- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec : 22
- Ordre professionnel des médecins du Québec : 12
- Ordre professionnel des dentistes du Québec : 7
- Ordre professionnel des médecins vétérinaires du Québec : 7
- Ordre professionnel des ingénieurs du Québec : 6
- Ordre professionnel des chimistes du Québec : 3
- Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec : 3
- Ordre professionnel des psychologues du Québec : 3
- Ordre professionnel des technologues en radiologie du Québec : 2
- Ordre professionnel des ergothérapeutes du Québec : 2
- Ordre professionnel des orthophonistes et audiologistes du Québec : 2
- Ordre professionnel des physiothérapeutes du Québec : 1
- Ordre professionnel des comptables agréés du Québec : 1

Dans certains cas, l'Office doit étudier des demandes visant à autoriser la délivrance de permis restrictifs. Ces permis peuvent être accordés à des personnes ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de leur profession, à la condition qu'elles ne travaillent que pour un seul employeur et qu'elles ne soient pas en contact avec le public. Sept demandes de permis restrictifs ayant été faites (une infirmière, cinq géologues et un physiothérapeute), l'Office a autorisé la délivrance de six d'entre eux.

Sixième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

L'Office évalue aussi la connaissance du français de personnes que prévoient embaucher des ministères ou des organismes de l'administration québécoise ou qui pourraient y être mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu 13 séances d'examen à l'intention de 25 personnes qui ont réussi dans une proportion de 53,8 %.

Enfin, conformément à une entente intervenue entre, d'une part, l'Office, et, d'autre part, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office administre des sessions d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Six personnes se sont présentées à une session d'examen de français et les six personnes ont réussi l'examen.

6.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

À l'Office, l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a donné lieu à des activités de sensibilisation et de formation, ainsi qu'à l'étude de demandes d'accès qui lui ont été adressées.

Activités de sensibilisation et de formation en 2004-2005

Au cours de l'exercice, l'Office a étudié ou élaboré plusieurs politiques ou directives administratives sur la divulgation des renseignements personnels. Les règles adoptées ont été diffusées à l'ensemble du personnel afin de le sensibiliser aux différentes exigences énoncées dans les documents suivants :

- Directive sur l'éthique et la sécurité des technologies de l'information et des communications;
- Guide de gestion de la sécurité des technologies de l'information et des communications;
- Guide de sécurité informatique pour la protection contre diverses intrusions;
- Directive sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique;
- Directive concernant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels avec « Déclaration de discrétion » ou « Engagement de confidentialité » pour tous les employés ou mandataires.

L'Office considère l'information rattachée à la loi sur l'accès comme très importante. Dans la mesure du possible, le responsable de la loi sur l'accès assiste aux conférences présentées par le Secrétariat du Conseil du trésor ou par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Pour l'exercice 2004-2005, ce dernier a participé à six rencontres.

Statistiques des demandes d'accès aux documents

Au cours de l'exercice 2004-2005, six demandes d'accès ont été adressées à l'Office québécois de la langue française en vertu de la la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. De ce nombre, quatre étaient des demandes de renseignements nominatifs et deux des demandes d'accès à divers documents (notes de frais, dossiers d'enquête de la Direction du traitement des plaintes). Et, une demande provenant du Protecteur du citoyen a également été déposée.

Application des obligations législatives et gouvernementales

6.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Selon cette politique, l'Administration doit jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française et, en vertu du point 30, l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans son rapport annuel.

Au cours de l'exercice 2004-2005, une recherche a été réalisée relativement à l'application du point 19 de la politique gouvernementale, lequel prévoit que *l'Administration n'exige la connaissance d'une autre langue que le français comme condition de recrutement, de mutation ou d'affectation, que si l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance de cette autre langue*. Cette étude a montré qu'au cours de la dernière année, plus de la moitié (54 %) des 69 ministères et organismes de l'Administration ayant une politique linguistique ont recherché des candidats ayant la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour combler un poste. Elle révélait également que, dans l'*Info-carrière*, les tâches nécessitant une autre langue sont rarement présentées de manière explicite et que la connaissance de cette autre langue est plus souvent présentée comme un *atout* que comme une nécessité. Eu égard à ses responsabilités en matière de gestion des ressources humaines, une demande a donc été faite au Secrétariat du Conseil du trésor pour convenir des suites à donner aux recommandations du rapport. Un rappel des dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de langue française dans l'Administration et de la Charte a également été adressé à tous les dirigeants des ministères et organismes.

Selon certaines informations, il ressort que plusieurs autres problèmes persistent au sein de l'Administration, notamment en ce qui concerne l'usage du français qui devrait généralement être exclusif dans les publications et communications gouvernementales sur support électronique, et ce, plus particulièrement depuis le développement du gouvernement en ligne.

L'octroi de différents avantages ou subventions aux entreprises visées par le point 22 de la politique linguistique gouvernementale[1] soulève également plusieurs questions.

Cela étant, l'Office continue de fournir un soutien aux ministères et organismes, notamment en participant à la formation des nouveaux mandataires de l'application de la Charte de la langue française. À ce sujet, signalons qu'un onglet réunissant toute l'information pouvant être utile aux mandataires a été créé dans la section Administration du site Web de l'Office. Ce soutien s'exerce également en répondant à des demandes de consultation, en fournissant des avis techniques pour la révision des politiques linguistiques existantes et en participant aux rencontres des comités permanents.

Pour faciliter l'application du point 4 de la politique linguistique gouvernementale qui demande que l'Administration accorde une attention constante à la qualité du français, l'Office a également poursuivi le développement d'un intranet linguistique, lequel se fait avec la participation d'une quinzaine de représentantes et de représentants de ministères et d'organismes réunis en un comité d'orientation. Cet intranet regroupe un ensemble de ressources linguistiques, provenant de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, qui sont mises à la disposition de toute l'administration québécoise.

[1] Selon le point 22, « l'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou, si elle n'a pas fourni dans le délai prescrit l'analyse de sa situation linguistique, ou, si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office de la langue française, ou , si son attestation ou son certificat a été retiré ou suspendu par l'Office, tant que dure ce retrait ou cette suspension. Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence. »

Troisième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

6.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information (PUFTI).

L'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor vérifient conjointement chaque année l'application de la politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information.

La dernière vérification complète date du 31 mars 2003. Il en ressort que 88 % des logiciels de CAO/FAO sont installés en version française, que 76 % des postes ayant des outils de développement sont munis de la version française, que 72 % des ministères et organismes utilisent uniquement des claviers conformes à la norme ACNOR Z-243.200-92 et que moins de la moitié (46 %) des serveurs des ministères et organismes qui possèdent un service de messagerie électronique sont en version française. Pour ce qui est de la formation, elle est généralement disponible en français (> 74 % des ministères et organismes concernés) et suivie en français par la très grande majorité des utilisateurs (> 87 %). Par ailleurs, pour ce qui est des outils de développement, la documentation n'est disponible en français que dans un cas sur deux (51 % des utilisateurs de ces logiciels). Enfin, dans le contexte d'une impartition ou d'un partenariat public-privé, 80 ministères et organismes (78 %) déclarent « toujours » formuler aux entreprises privées l'exigence relative à l'utilisation de la version française de leurs logiciels.

Les dérogations les plus marquantes touchent les serveurs MS Exchange et les produits Oracle. Seulement 27 % des serveurs MS Exchange sont en version française. Cette proportion est de 42 % pour les produits Oracle. L'Office a en conséquence expédié une lettre aux ministères et organismes visés les enjoignant d'utiliser dorénavant la version française des logiciels.

Adoptée en 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information prévoyait la réalisation, dans un délai maximal de cinq ans, par chaque ministère et organisme, de son plan de francisation des technologies de l'information. Toutes les collectes de données effectuées par l'Office à ce jour dans le cadre de la mise en œuvre de la politique ont révélé des situations dérogatoires à divers degrés, ce qui montre que les résultats visés n'ont pas encore été atteints. Malgré de nombreuses interventions de l'OQLF, nous constatons également que les communications échangées entre l'Administration et les citoyens ne respectent pas encore toutes les caractéristiques du français, ce qui était pourtant un objectif prioritaire de la PUFTI.

Application des obligations législatives et gouvernementales

6.5 Politique linguistique de l'Office

Le comité de la politique linguistique de l'Office, composé des quatre directeurs de l'Office et de la directrice de la Commission de toponymie, a tenu deux réunions au cours de l'exercice.

Le mandat général du comité est de veiller à ce que l'Office, dans l'application de sa propre politique linguistique, respecte totalement l'esprit et la lettre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (décision du Conseil des ministres n° 96-312), et de faire en sorte que portent fruit les initiatives de promotion du statut et de la qualité du français dans l'ensemble de ses activités.

Les membres ont apporté quelques modifications au texte de la politique linguistique pendant l'exercice. Ils ont reformulé le point 5.2.3, pour éviter toute ambiguïté dans l'énoncé des situations pouvant donner lieu à l'inscription des entreprises sur la liste de non-conformité. Ils ont également résolu d'ajouter dans le texte de la politique une mention relative aux copies conformes de lettres ou de courriels qui ne sont pas rédigés en français (destinés par exemple à des entreprises qui ne sont pas établies au Québec), pour faire en sorte que les membres du personnel puissent avoir accès à leur contenu en français, sans toutefois imposer à l'expéditeur l'obligation d'en faire une traduction.

Aucun problème particulier concernant l'approvisionnement n'a été signalé au cours de l'exercice.

La version la plus récente de la politique a été insérée dans l'intranet de l'Office et dans l'intranet linguistique de l'Administration.

Organigramme

de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2005

MEMBRES DE L'OFFICE
Nicole René, présidente-directrice générale
Monique C. Cormier
Gilles Dulude
Guy Dumas
Simon Langlois
René Roy
« vacance »
« vacance »

MINISTRE DE LA CULTURE
ET DES COMMUNICATIONS
Line Beauchamp

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE
Nicole René

COMMISSION DE TOPONYMIE[1]
Nicole René, présidente p.i.

Danielle Turcotte, directrice

COMITÉ D'OFFICIALISATION LINGUISTIQUE
Monique C. Cormier, présidente

COMITÉ DE SUIVI DE LA
SITUATION LINGUISTIQUE
Simon Langlois, président

DIRECTION DE L'INFORMATION
ET DE L'ADMINISTRATION
Gilles-Louis Racine

Service du secrétariat[2]
Gilles-Louis Racine

Service des communications
Gérald Paquette

Service de l'administration
Yolaine Marchand

Service de l'informatique
Guy Falardeau

Service de la recherche
et des ressources documentaires
Pierre Bouchard

DIRECTION DE LA
FRANCISATION
p.i. : Diane Sicotte

Service de la francisation des
entreprises et des relations avec
les partenaires
p.i. : Réjean Kirouac

Service de la francisation des
entreprises et de l'Administration
Sylvain Lessard

Service de la francisation des
entreprises et des technologies
de l'information[3]
Laurent Bélisle

Service de la francisation des
entreprises et du développement
des méthodes
Jean Roy

DIRECTION DES SERVICES
LINGUISTIQUES
Lucie Auger

Service des travaux
terminologiques
Tina Célestin

Service de l'assistance
terminolinguistique
Guylaine Cochrane

DIRECTION DU TRAITEMENT
DES PLAINTES
Mark Beaton

1. Rattachée administrativement à l'Office.
2. Le service juridique, la coopération internationale et l'évaluation de la connaissance du français des candidats aux ordres professionnels relèvent du Service du secrétariat.
3. L'effectif de ce service compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6155